

Mari Ervelä

**Sähköisen taloushallinnon käyttöönotto-oppaan sisällön  
suunnittelu**

Case: Mediamaa Oy

Opinnäytetyö

Syksy 2011

Liiketalouden, yrittäjyyden ja ravitsemisalan yksikkö

Liiketalouden koulutusohjelma



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

## Opinnäytetyön tiivistelmä

Koulutusyksikkö: Liiketalouden, yrittäjyyden ja ravitsemisalan yksikkö

Koulutusohjelma: Liiketalouden koulutusohjelma

Suuntautumisvaihtoehto: Laskentatoimi

Tekijä: Mari Ervelä

Työn nimi: Sähköisen taloushallinnon käyttöönotto-oppaan sisällön suunnittelu.  
Case: Mediamastro Oy.

Ohjaaja: Juhani Palomäki

Vuosi: 2011

Sivumäärä: 46

Liitteiden lukumäärä: 3

Tämä opinnäytetyö oli kehittämistyö, jonka tavoitteena oli suunnitella sähköisen taloushallinnon käyttöönotto-oppaan sisältö Maestro-ohjelmistoa käyttävälle tilitoimistoverkostolle. Verkostoon kuuluvat Maestro-yhtiöiden kumppanuusohjelmaan sitoutuneet tilitoimistot, joita tällä hetkellä on noin 30. Kumppaniverkoston tavoitteena on kehittää tilitoimistojen toimintaa keskittymällä erityisesti Maestro-ohjelmiston tarjoamien sähköisten taloushallinnon ratkaisujen käyttöönottoon.

Marraskuun 2010 verkostotapaamisessa esitettiin ajatus käyttöönotto-oppaan luomisesta. Tällaiselle oppaalle koettiin olevan tarvetta, koska sekä tilitoimiston henkilökunnalle että asiakaskäyttöön kaivattiin opasta, joka kokoaa yhteen tärkeimmät tiedot sähköisestä taloushallinnosta yleisesti sekä Maestron sähköisistä ohjelmisto-osioista, palvelukokonaisuuksista ja sovellusvuokrauksen periaatteista.

Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys rakentuu sähköisen taloushallinnon käsitteiden määrittelystä, asiaan liittyvän aiemman tutkimustiedon käsittelystä sekä taloushallinnon prosessien, lainsäädännön ja sovellusvuokrauksen periaatteiden selvittämisestä. Lisäksi teoriaosuudessa käsitellään sähköisen taloushallinnon nykytilannetta sekä tilitoimistojen että muiden yritysten näkökulmasta. Nykytilanteen yleisimmät ongelmat ja Maestron ohjelmistokokonaisuus käydään myös läpi.

Opinnäytetyön empiirisessä osassa käydään läpi varsinainen kehittämistyö. Kehittämistyöhön valittiin konstrukttiivinen tutkimusote, keskeisiä menetelmiä ovat aivo-riihityyppiset ryhmäkeskustelut sekä tilitoimistokumppaneille suunnattu kysely. Kyselystä saatujen vastausten perusteella Maestron sähköisen taloushallinnon käyttöönotto-oppaalle suunniteltiin sisältörakenne. Tämän opinnäytetyön valmistumisen jälkeen alkaa uusi kehittämistyö, jonka tavoitteena on julkaista varsinainen käyttöönotto-opas toukokuussa 2012.

Kehittämistyön keskeiset havainnot liittyvät tilitoimistoissa kaivattavaan koottuun tietoon sähköisestä taloushallinnosta sekä varsinkin pienten ja keskisuurten asiakasyritysten tietoisuuden lisäämiseen sähköistä taloushallintoa koskien. Sisältörakenteen puolesta tuleva käyttöönotto-opas vastaa juuri näihin haasteisiin.

Avainsanat: sähköinen taloushallinto, tilitoimisto, käyttöönotto-opas, verkkolasku, sovellusvuokraus

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

## **Thesis abstract**

Faculty: Business School

Degree programme: Business Management

Specialisation: Accounting

Author: Mari Ervelä

Title of thesis: Planning content for a commissioning manual of electronic accounting. Case: Mediam maestro Ltd.

Supervisor: Juhani Palomäki

Year: 2011

Number of pages: 46

Number of appendices: 3

---

The aim of this thesis was to plan content for a commissioning manual of electronic accounting for the partner accounting firms of the Maestro Company. The network of partner accounting firms contains approximately 30 accounting firms using the Maestro software. The aim of the network is to develop the business of the accounting firms by focusing especially on the commissioning of electronic accounting tools of the Maestro software. The idea of making this commissioning manual was pointed out at a network meeting in November 2010. There is a clear need for this kind of manual, because both the staff of accounting companies and their clients need a guide of electronic accounting in general as well as the electronic accounting tools and services of the Maestro software.

The theoretical framework of the thesis consists of the definition of electronic accounting, previous studies related to this topic and the principles of accounting processes, the legislation and SaaS (Software as a Service) services. Also the present situation of electronic accounting in accounting firms and other companies is dealt with. The most common problems of the present situation of electronic accounting are presented, as well as the whole software of Maestro.

The actual development work is dealt with in the empirical part of the thesis. The approach adopted is constructive, and the main methods are brainstorming (group conversations) as well as an inquiry aimed at the partner accounting firms. The content of Maestro's commissioning manual of electronic accounting was planned based on the results of that inquiry. New development work will start after this thesis is finished, and the aim is to publish the actual commissioning manual in January 2012.

The key findings on this thesis are related to accounting firms' need for collected information about electronic accounting and to increasing the awareness of small and medium-sized companies of electronic accounting. The commissioning manual of the Maestro software answers to these challenges.

Keywords: electronic accounting, accounting company, commissioning manual, e-invoice, software as a service

## SISÄLTÖ

OPINNÄYTETYÖN TIIVISTELMÄ .....	2
THESIS ABSTRACT .....	3
1 JOHDANTO .....	5
1.1 Taustaa .....	5
1.2 Kehittämistehtävä ja tavoitteet.....	6
1.3 Työn rakenne .....	7
2 SÄHKÖINEN TALOUSHALLINTO .....	9
2.1 Keskeiset käsitteet .....	9
2.2 Sähköiseen taloushallintoon liittyvä tutkimustieto.....	12
2.3 Taloushallinto käytännössä .....	15
2.3.1 Taloushallinnon prosessit .....	16
2.3.2 Sähköinen taloushallinto ja lainsäädäntö.....	17
2.3.3 SaaS-palvelut .....	19
3 SÄHKÖISEN TALOUSHALLINNON NYKYTILANNE .....	21
3.1 Tilitoimistot sähköisten palvelujen tarjoajina.....	21
3.2 Taloushallinnon sähköiset ratkaisut yrityksissä .....	23
3.3 Nykytilanteen ongelmat .....	25
3.4 Maestron ohjelmistokokonaisuus .....	27
4 MAESTRON SÄHKÖISTEN PALVELUJEN KÄYTTÖÖNOTTO- OPAS.....	29
4.1 Lähestymistapa ja menetelmät.....	29
4.2 Aikataulu ja työvaiheet.....	31
4.3 Kumppanikysely ja käyttöönotto-oppaan sisältö .....	31
4.3.1 Kyselyn tulokset.....	32
4.3.2 Käyttöönotto-oppaan nimeäminen ja sisältörakenne .....	35
4.4 Kehittämistyön tulokset ja keskeiset havainnot .....	36
5 YHTEENVETO.....	39
LÄHTEET .....	44
LIITTEET .....	47

# 1 JOHDANTO

## 1.1 Taustaa

Mediamaestro Oy (tekstissä myöhemmin pelkkä Maestro) on vuonna 1986 perustettu suomalainen ohjelmistotalo. Yritys tarjoaa kokonaisvaltaisia toiminnanohjausjärjestelmiä muun muassa kaupan, erikoiskaupan, palvelujen ja teollisuuden aloilla toimiville yrityksille. Yksi viime vuosina tärkeäksi muodostunut asiakastoimiala on lisäksi taloushallinnon palvelut, ja sieltä erityisesti tilitoimistot.

Vuonna 2010 Maestro lanseerasi tilitoimistoille kumppanuusohjelman, jonka tavoitteena on koota yhteen sekä tilitoimistoja että ohjelmistotaloa hyödyttävä asiantuntijaverkosto. Kumppanuusohjelmaan kuuluvien tilitoimistojen sekä Maestron edustajat tapaavat muutamia kertoja vuodessa, ja näiden tapaamisten aikana kehitetään yhdessä erityisesti tilitoimistojen sähköisten palvelujen tarjontaa, ideoidaan uusia työskentelytapoja, vaihdetaan ajatuksia ja kokemuksia sekä pyritään kehittämään tilitoimistojen liiketoimintaa. Erilaisten ryhmätöiden ja asiantuntijaluentojen avulla tähdätään erityisesti tehokkuutta ja myyntitaitoja parantavien menetelmien ja ajatusten omaksumiseen. Myös tämän opinnäytetyön kirjoittajan oma yritys Karvian Yrityspalvelu Oy kuuluu kyseiseen kumppaniverkostoon.

Tämän opinnäytetyön idea ja aihe syntyivät Maestron kumppaniverkoston tapaamisissa. Ohjelmiston käyttämiseen tarvittava ohjeistus, kuten myös tilitoimistoissa tarvittavaan myyntityöhön liittyvä materiaali, kuten esitteet, ovat pirstaleisesti löydettävissä monesta eri paikasta. Yhteen nippuun koottua kattavaa ohjeistusta ja myynnin tukimateriaalia ei ole olemassa. Niinpä kumppaniverkoston käyttöön haluttiin luoda opas, joka hyödyttää sekä tilitoimistojen henkilökuntaa että asiakashankintaan tähtäävää myyntityötä, kuten myös asiakkaiden kouluttamista, mikäli he käyttävät ohjelmistoa etätunnuksilla itse.

## 1.2 Kehittämistehtävä ja tavoitteet

Viimeisin tilitoimistoja koskeva toimialaraportti taloushallinnon palveluista on ilmestynyt 19.10.2011. Siitä käy hyvin ilmi toimialan uhat ja mahdollisuudet: tilitoimistot ovat usein pieniä, yhden-kahden henkilön yrityksiä, joille on tyypillistä pitäytyminen tiukasti kirjanpidossa, ja joiden asiakkaat ovat myös pieniä tai enintään keskisuuria yrityksiä. Toimialaa arvostetaan sen selvän asiantuntijaluonteen vuoksi, mutta toisaalta asiakkaatkin usein kokevat taloushallinnon pelkkänä pakkona eivätkä liikkeenjohdon apuvälineenä. Tilitoimistoille on lisäksi vierasta palvelutarjonnan aktiivinen kehittäminen ja erityisesti myyntityö, jota kuitenkin tarvittaisiin toiminnan ja kannattavuuden kehittämiseen. Toimialan mahdollisuuksia ovat suurempien yritysten taloushallinnon ulkoistaminen, ammattimaisuuden ja neuvontapalvelujen lisääminen sekä muun muassa verkostoituminen ja oppilaitosyhteistyö. Uhkia ovat esimerkiksi alan polarisoituminen sekä osaajien puute ja rekrytointiongelmat.

Edellä mainitut mahdollisuudet ja uhat ovat selvästi nousseet esiin myös Maestron ja tilitoimistokumppaneiden tapaamisissa. Erityisesti myyntityö koetaan vieraana ja haastavana tilitoimistoissa. Lisäksi uusi sähköinen toimintaympäristö arveluttaa monia pitkän linjan ammattilaisia, jotka saattavat kokea uhkana tuttujen työskentelytapojen muutoksen ja työn tehostumisen.

Tämä opinnäytetyö on kehittämistyö, jonka tavoitteena ja kehittämistehtävänä on suunnitella sisältö Maestron sähköisen taloushallinnon käyttöönotto-oppaalle. Opas tulee Maestron ohjelmistoa käyttävien, Maestron kumppanuusohjelmaan liittyneiden tilitoimistojen käyttöön, ja perusajatuksena on, että opas sisältää Maestron keskeisten sähköisten palvelukokonaisuuksien kuvaukset sekä tietoa siitä, miten käyttöönotto etenee, mikäli asiakas haluaa sähköisiä palveluja tilitoimiston kautta käyttöönsä. Lisäksi käyttöönotto-oppaaseen on tarkoitus sisällyttää asiakkaita varten yksinkertaisia ohjeita esimerkiksi myyntilaskun kirjoittamisesta. Suunniteltavan oppaan on tarkoitus tukea tilitoimiston henkilökuntaa myyntityössä ja madaltaa kirjanpitäjien omaa kynnystä Maestron ohjelmiston kokonaisvaltaiseen käyttöön. Valmiin oppaan toivotaan näin ollen auttavan tilitoimiston henkilökuntaa toteuttamaan koko ajan konsultoivampaan suuntaan kehittyvää työtään.

Myös Taloushallintoliitto ry:n tuotteistamisasiantuntijan, taloushallinnon palveluiden tuotteistamisesta kirjoittaneen Antti Apusen (2010, 37) yksi keskeinen viesti on se, että tilitoimiston sisäisen ohjeistuksen täytyy olla kunnossa. Hyvän sisäisen ohjeistuksen tarkoituksena on varmistaa, että kaikilla palvelutuotteita myyvillä ja toimittavilla tilitoimiston asiantuntijoilla on samat tiedot palvelun työvaiheista, tuloksista ja onnistumisen mittareista. Sisäisen ohjeistuksen avulla uudet työtavat ja –välineet myös ”myydään” ensiksi omalle henkilökunnalle. Tämä on tärkeää, koska jos palveluja myyvä asiantuntija ei itsekään usko tuotteeseen, ei myyntikään silloin tuota tuloksia.

Oppaan sisällön laatimisessa keskeisellä sijalla ovat Maestron kumppanuusohjelmaan kuuluvien tilitoimistojen sekä Maestron edustajien muodostaman verkoston säännölliset tapaamiset. Näissä tapaamisissa käytyjen keskustelujen, ryhmätöiden ja ideariihien ajatuksia käytetään oppaan sisällön suunnittelussa hyväksi. Lisäksi tilitoimistokumppaneille laaditaan kysely, jonka avulla kartoitetaan tarkemmin käyttöönotto-oppaan sisältöä. Tarkoitus on, että valmiin käyttöönotto-oppaan sisältö vastaa kumppanitilitoimistoissa ilmenneisiin todellisiin tiedon tarpeisiin. Sisällön laatimisen eli tämän kehittämistyön jälkeen opas kootaan valmiiksi opinnäytetyön tekijän toimesta, yhteistyössä Maestron edustajien ja kumppanitilitoimistojen kanssa.

### **1.3 Työn rakenne**

Tämän opinnäytetyön teoriaosassa käydään läpi sähköiseen taloushallintoon liittyvät keskeiset käsitteet sekä tarkastellaan aiempaa tutkimustietoa sähköisestä taloushallinnosta. Lisäksi teoriaosassa kerrotaan taloushallinnosta osana toiminnanohjausjärjestelmiä, käydään läpi sähköiseen taloushallintoon liittyviä laki- ja viranomaismääräyksiä sekä esitellään koko ajan yleistyvän ohjelmistovuokrauksen periaatteet. Kehittämistehtävää taustoitetaan myös käymällä läpi tilitoimistojen tämänhetkistä tilannetta sähköisten palvelujen tarjoajina, sähköisten ratkaisujen käytön tilannetta yrityksissä yleisesti tällä hetkellä sekä listaamalla yleisimpiä sähköisen taloushallinnon käyttöönottoon liittyviä ongelmia. Kolmannessa luvussa esitellään lyhyesti myös Maestron ohjelmistokokonaisuus.

Opinnäytetyön empiirisessä osassa käydään läpi varsinainen kehittämistyö, siihen liittyvät lähestymistavat ja menetelmät sekä Maestron käyttöönotto-oppaan koamiseen liittyneet työvaiheet. Lisäksi empiirisessä osassa kuvataan käyttöönotto-oppaan sisältö ja julkaisumuoto, määritellään lopullisen käyttöönotto-oppaan julkaisuaika sekä käydään läpi kehittämistyön tulokset ja keskeiset havainnot. Viimeisessä luvussa tehdään koko opinnäytetyöstä ja kehittämisprojektista yhteenve-

to.



## 2 SÄHKÖINEN TALOUSHALLINTO

Tässä luvussa käydään läpi kehittämistyöhön liittyvä teoreettinen viitekehys. Luku alkaa keskeisimpien käsitteiden määrittelyllä sekä sähköiseen taloushallintoon liittyvien tutkimusten esittelyllä. Tämän jälkeen esitellään taloushallinnon kokonaisuutta nimenomaan sähköisen taloushallinnon näkökulmasta. Luvussa käydään läpi myös sähköiseen taloushallintoon liittyvät kirjanpitolain määräykset sekä kauppa- ja teollisuusministeriön ja kirjanpitolautakunnan asiaa koskevat päätökset ja ohjeet.

### 2.1 Keskeiset käsitteet

Sähköiseen taloushallintoon liittyviä käsitteitä on runsaasti, ja jo termi 'sähköinen taloushallinto' sisältää niistä kaksi, sähköisyyden ja taloushallinnon. Taloushallintoon liittyvistä käsitteistä lähdekirjallisuus on pitkälti samaa mieltä. Lahti ja Salmi-nen (2008,14) määrittelevät taloushallinnon seuraavasti: "Taloushallinnolla tarkoi-tetaan järjestelmää, jolla organisaatio seuraa taloudellisia tapahtumia siten, että se voi raportoida toiminnastaan sidosryhmilleen. "

Taloushallintoon puolestaan liittyy termi laskentatoimi. Usein Suomessa käytetään Riistaman (1971) määritelmää:

*Laskentatoimi on kaikkea suunnitelmanmukaista toimintaa, jonka teh-tävänä on kerätä ja rekisteröidä yrityksen tai muun taloudellisen yksi-kön taloutta kuvastavia arvo- ja määrälukuja sekä tuottaa niihin perus-tuen informaatiota, jonka tarkoituksena on auttaa talousyksikön joh-toa, rahoittajia ja muita sidosryhmiä sen toimintaa koskevissa päätök-sissä sekä toiminnan taloudellisen tuloksen jakamisessa.*

Laskentatoimen tehtävät voidaan siis jakaa tietojen rekisteröintiin ja niiden hyväk-sikäyttöön. Rekisteröintitehtävän toteuttaa yrityksen kirjanpito, palkkalaskenta, va-rastokirjanpito ja kustannuslaskenta. Hyväksikäyttötehtävät puolestaan jaetaan edelleen kahteen ryhmään, ulkoiseen ja sisäiseen laskentatoimeen. Ulkoinen las-kentatoimi kuvaa yrityksen rahavirtaa, ja se tuottaa tietoa yrityksen sidosryhmille,

kuten omistajille, asiakkaille, viranomaisille ja toimittajille. Sisäistä laskentatoimintaa kutsutaan myös johdon laskentatoimeksi, ja sen tehtävä on tuottaa tietoa yrityksen johtamista varten. Sisäinen laskentatoimi sisältää suunnittelu, tarkkailu- ja informointilaskelmia yrityksen sisäisistä reaali-prosessin tapahtumista. (Tomperi 2007, 9-11.)

Määrittelyvaikeudet alkavat sähköisyyden käsitteestä. Jaatisen (2009, 25-26, 33) mukaan sähköisyyteen liittyvä käsiteviidakko on edelleen moninainen, mutta yleisimmin sähköisyydellä tarkoitetaan sitä, että tieto on koneellisessa muodossa. Edelleen Jaatisen mukaan ongelmia sähköisyyden tarkempaan määrittelyyn aiheutuu esimerkiksi siitä, millaisessa koneellisessa muodossa tieto on, missä vaiheessa paperittomuuden / sähköisyyden tulisi alkaa ja mitä ymmärretään paperittomalla / sähköisellä kirjanpidolla. Syvällisen analysoinnin jälkeen hän päätyy käyttämään sähköisen taloushallinnon käsitettä kaikesta kirjanpitolainsäädännön piiriin kuuluvasta sähköisessä muodossa olevasta aineistosta ja ostolaskujen kierrätyksestä.

Tomperin (2007, 136, 139) mukaan kirjanpito saadaan paperittomaksi skannaamalla kaikki paperilla oleva tositeaineisto ja tallentamalla se CDR-levylle. Sähköinen taloushallinto puolestaan tarkoittaa hänen mukaansa pitkälti automatisoitua taloushallintoa, jossa laskutustiedot siirtyvät sekä myyjän että ostajan järjestelmiin tiliointiehtotusten perusteella, ja jossa esimerkiksi laskujen käsittelyyn liittyy kierrätys sähköisessä laskujen käsittelyjärjestelmässä. Sähköisyyteen liittyy Tomperin mukaan kiinteästi konekielinen tiedonsiirto ja verkkolaskutus sekä sähköinen arkistointi.

Tiedon konekielisyys tarkoittaa sitä, että tieto on standardoitu noudattamaan tiettyä tietosisältöä ja kaavaa. Tietosisällön standardeja on useita, ja yleisimmin ne perustuvat XML (Extensible Markup Language) –tekniikkaan. XML on itse asiassa työkalu, jonka avulla erilaisia standardeja luodaan, ja jotta kaksi järjestelmää ymmärtäisivät toisiaan, on tieto kuvattava XML:n ohjeiden mukaan. Yleisimmät standardit ovat eInvoice, joka on pohjoismaisen verkkolaskukonsortion määrittelemä standardi, sekä Finvoice, joka on Suomen pankkiyhdistyksen verkkolaskumäärittely. (Kurki, Lahtinen & Lindfors 2011, 9-11.)

Edelleen sähköisen taloushallinnon käsitettä on pohtinut Dahlberg (2004, 35) seuraavasti:

*Sähköisen taloushallinnon käsite sisältää mielenkiintoisen ristiriidan. Taloushallinnon tehtävät ovat pitkään hoidettu tietokoneiden ja tietojärjestelmien avulla joko yrityksissä/julkisen hallinnon yksiköissä itsessään tai tili/kirjanpitoistoimistoissa. Sähköinen taloushallinto ei siten voi tarkoittaa tietotekniikan käyttöönottoa tai hyödyntämistä. Kyse on taloushallinnon työnkulun ja tietojenkäsittelyn kaikkien vaiheiden automatisoinnista organisaatioiden sisällä ja välillä sekä turhien toimintojen poistamisesta.*

Lahti ja Salminen (2008, 17, 19) puolestaan käyttävät kirjassaan termiä digitaalinen taloushallinto. Heidän mukaansa sähköisen ja digitaalisen taloushallinnon käsitteet ovat hyvin lähellä toisiaan, mutta digitaalisuus kuitenkin ilmentää sanana sähköisyyttä sähköistä taloushallintoa paremmin. Digitaalisuus liittyy Lahden ja Salmisen mukaan vahvasti prosessien automatisointiin, ja tarkoittaa käytännössä sähköisessä muodossa olevan tiedon käsittelyä, siirtämistä ja varastointia sekä esittämistä. Digitaalinen taloushallinto puolestaan tarkoittaa heidän mukaansa taloushallinnon kaikkien tietovirtojen ja käsittelyvaiheiden automatisointia ja käsittelyä digitaalisessa muodossa, ja edelleen konkreettisesti seuraavaa:

*Digitaalinen taloushallinto on prosessi, joka koostuu ihmisten tekemisistä, töiden organisoinnista, tietojärjestelmistä ja teknologioista sekä mahdollisimman suoraviivaisista toimintaketjuista, joissa automatisoinnin tavoitteena on poistaa turhat ja päällekkäiset käsittelyvaiheet digitaalisessa muodossa olevan taloushallintomateriaalin käsittelystä.*

Lahti ja Salminen päätyvät määrittelyssään siis melko lähelle Dahlbergin määritelmää, mutta lisäksi siinä on huomionarvoista maininta ”ihmisten tekemisistä”. Ihmisiin osana taloushallinnon toteuttamista viittaa väitöskirjassaan myös Jaatinen (2009, 25), jonka mukaan on olennaista erottaa taloushallinnossa toisistaan tietotekniikkaratkaisut, joilla taloushallintoa hoidetaan, ja henkilöstö, joka tuottaa, soveltaa ja tulkitsee informaatiota, ja joita kaikista automaatiopyrkimyksistä huolimatta kuitenkin tarvitaan. Lisäksi Jaatinen samoin kuin Lahti ja Salminen pitävät sähköistä taloushallintoa digitaalisen taloushallinnon esiasteena.

Tässä opinnäytetyössä käytetään termiä sähköinen taloushallinto samoin perustein kuin Jaatisen väitöstutkimuksessa. Sähköinen taloushallinto kattaa näin ollen kaiken kirjanpitolainsäädännön piiriin kuuluvan sähköisessä muodossa olevan aineiston sekä ostolaskujen kierrätyksen.

## **2.2 Sähköiseen taloushallintoon liittyvä tutkimustieto**

Suomessa sähköiseen taloushallintoon liittyvää akateemista tutkimusta on tehty melko vähän. Tuoreimmat akateemiset tutkimukset on tehnyt Pirkko Jaatinen, jonka lisensiaattityö vuodelta 2006 oli nimeltään ”Konekielisistä yhteyksistä sähköiseen taloushallintoon” ja väitöskirja vuodelta 2009 ”Sähköistyvän taloushallinnon innovaatioiden kehitys ja niitä koskevat merkitykset ja diskurssit alan ammattilehtikirjoittelussa”.

Jaatisen väitöstutkimuksen tarkoituksena oli muodostaa kokonaiskuva sähköisen taloushallinnon innovaatioiden kehityksestä ja niiden vaikutuksesta taloushallinnon ammattilaisten työnkuvan muuttumiseen perustuen kahden suomalaisen ammattilehden, Tilisanomien ja Tilintarkastuksen artikkeleihin viimeisten 35 vuoden ajalta. Tarkasteluajanjakso voitiin Jaatisen mukaan jakaa kahteen vaiheeseen: vuodet 1971-1988 olivat tietokoneistumisen aikaa ja vuodet 1989-2008 sähköistymisen aikaa. Merkityksellistä oli sähköisyyden kehittymisen erot isojen ja pienten yritysten välillä sekä kirjanpitäjien ja tilintarkastajien työnkuvan muuttuminen. Jaatisen mukaan kirjanpitäjiä on sähköistymisen myötä alettu jakaa kahteen kategoriaan: perinteisiin ja konsulteiksi kehittyviin kirjanpitäjiin. Kirjanpitoa pidetään helppona ja helposti automatisoitavana asiana, joka vapauttaa kirjanpitäjän aikaa konsulttivampaan työhön. Perinteinen kirjanpitäjä ei voi kehittyä, konsultoiva voi. Perinteisistä töistä ja kirjanpitäjistä puhutaan negatiiviseen sävyyn, konsulteiksi kehittyvistä kirjanpitäjistä positiiviseen sävyyn. Lisäksi vapauden ihannoitiin liitetään usein osaksi sähköisen taloushallinnon työtä. Sähköisessä ympäristössä toimiva kirjanpitäjä on ajasta ja paikasta vapaa, kun taas perinteistä työtä tekevä kirjanpitäjä on sidottu aikaan ja paikkaan.

Jaatisen mukaan sähköisen taloushallinnon leviämisen syyt ovat tulkittavissa neljän selittävän tekijän, muodin, muoti-ilmiön, tehokkuusvalinnan ja pakotetun valinnan, mukaan. Etenkin taloudellinen päätöksenteko perustuu kannattavuuteen, ja kannattavuusajattelun lähtökohta puolestaan on tehokkuus. Taloudellisen ajattelun leimaamaa on myös lehtien kirjoittelu sähköisestä taloushallinnosta. Lehtien mukaan sähköinen taloushallinto on taloudellinen valinta yrityksille. Seuraavassa lainauksessa kiteytyy hyvin Jaatisen väitöskirjan lopputuloksen pohdinta:

*Lehtikirjoitusten puhetapa on sähköisen taloushallinnon viestimisessä ilosanomaa, mutta järkisyihin perustuvaa. Näyttää siltä, että markkinoinnilliset keinot jäävät käyttämättä. Onko kysymys sittenkin parhaimmasta markkinoinnista, koska kohderyhmänä ovat järkevästi ajattelevat taloushallinnon ihmiset? Kirjanpito ja tilintarkastus on hoidettu pikkutarkasti. Kirjanpidon hoito on yrityksissä kiinni perinteisistä toimintatavoista ja toimintakulttuurista. Kun luterilaista ahkeruutta ihanhoivan työmoraalin ihmiselle kaupitellaan julkisesti lisää vapaa-aikaa tai työnteon hauskuutta, kirjoittajan uskottavuutta saatetaan epäillä. Silloin kun valinta perustuu tehokkuuteen, taloudellisuuteen ja kustannussäästöihin, kyseessä on järkisyihin perustuva valinta yritykselle.*

Ulkomailla tutkimusta on tehty enemmän, etenkin laskentatoimen innovaatioihin liittyen. Johnson ja Kaplan julkaisivat vuonna 1987 kirjan ”Relevance Lost: The Rise and Fall of Management Accounting”, minkä jälkeen laskentatoimen innovaatioita on tutkittu paljon. Etenkin sisäisen laskentatoimen innovaatiot ja niistä varsinkin toimintolaskennan tutkimus on ollut suosittua. Varsinaisen sähköisyyden alueella on tutkittu etenkin siirtymistä paperidokumenteista sähköisiin dokumentteihin. Myös organisaatioiden välistä tiedonsiirtoa EDIä (Electronic Data Interchange) ja sen hyödyntämistä on tutkittu ulkomailla. (Jaatinen 2009, 42-43.)

Pro gradu –tutkimuksia ja tilaustutkimuksia liittyen sähköiseen taloushallintoon on tehty useita. Tuoreimmat Pro gradu –tutkimukset ovat Hankenilla opiskelleen Eeva Ollikaisen ”Electronic archiving applications and their adoption in Finnish accounting firms” kuluvalta vuodelta sekä Aalto-yliopistossa (Helsingin Kauppakorkeakoulu) opiskelleen Henna Mäkisen ”The factors impacting the diffusion of innovation in digitalising accounting” vuodelta 2010.

Ollikaisen tutkimuksen tavoitteena oli selvittää, miten laajalti sähköinen arkistointi on käytössä suomalaisissa tilitoimistoissa. Tutkimukseen vastanneista 226 tilitoimistosta 38,5 % käytti sähköistä arkistointia, 61,5 % ei. Niissäkin tilitoimistoissa, joissa sähköisen arkistoinnin sovellus oli käytössä, varsinainen arkistointi oli yllättävän vähäistä. Tutkimuksen mukaan näyttääkin olevan tärkeää, että sähköistä arkistointia käyttävissä tilitoimistoissa panostetaan kunnolla resursseihin, jotta arkistointi onnistuisi kunnolla. Ne tilitoimistot, jotka eivät käyttäneet sähköistä arkistointia, olivat usein pieniä yrityksiä. Niiden osalta kävikin ilmi, että yleisimmin sähköinen sovellus otetaan käyttöön vasta, kun organisaation ulkoinen ja sisäinen paine pakottavat toimiston siihen. Kyse ei ole niinkään itse teknologian vierastamisesta.

Mäkisen tutkimuksen tavoitteena taas oli selvittää innovaation diffuusioon eli leviämiseen vaikuttavat tekijät taloushallinnon digitalisoinnissa. Tutkimus toteutettiin haastattelemalla 12 asiantuntijaa kuudessa pörssiyhtiössä. Aiemmissa tutkimuksissa on korostettu innovaation ominaisuuksia, mutta Mäkisen mukaan tärkeimpiä innovaatioiden leviämiseen vaikuttavia motivaatiotekijöitä ovat innovaation koettu tehokkuus ja hyödyt, joita sähköisessä taloushallinnossa saavutetaan harmonisoinnin kautta. Tärkeitä leviämistä tukevia tekijöitä ovat lisäksi innovaatioiden standardointi, yhteistyöverkostot ja laskentajärjestelmien ja organisaatioiden kehittyminen, kun taas isoimpia hidasteita ovat standardoinnin ongelmat, pk-yritysratkaisujen löytäminen, kilpailevat ei-digitaaliset ratkaisut sekä asiasta vastaavan viranomaisen puuttuminen.

Useita tilaustutkimuksia sähköisen taloushallinnon alueelta on teettänyt muun muassa Taloushallintoliitto. Sähköisten ostolaskujen käsittelyä tilitoimistoissa on selvitetty vuonna 2011 yhdessä Aalto-yliopiston kanssa, ja verkkolaskutuksen käyttöä, välineitä ja erilaisia vaihtoehtoja tilitoimistoissa on tutkittu niin ikään vuonna 2011 tilitoimistoille suunnatun kyselyn avulla. Lisäksi esimerkiksi tietojärjestelmätoimittaja Baswaren ”Tutkimus verkkolaskutuksesta, automaatiosta ja tietojen välityksestä toimittajaverkostossa” on julkaistu helmikuussa 2011, Suomen Yrittäjät ry:n ”Selvitys verkkolaskupalveluiden hinnoista” vuonna 2009 sekä Helsingin seudun kaupakamarin ”Selvitys pk-yritysten tietotekniikan ja sähköisen liiketoiminnan tarpeista” vuonna 2010. Viimeksi mainittuun selvitykseen pohjautuu myös samana vuon-

na toteutettu hanke, jossa valikoitu yritysten ryhmä testasi verkkolaskun käyttöönoton vaiheet ja listasi ongelmat ja muut havainnot reilun puolen vuoden selvitysprojektissa.

Kaikkia edeltävässä kappaleessa mainittuja tutkimuksia käsitellään tarkemmin luvussa kolme, jossa käydään läpi sekä tilitoimistojen että muiden yritysten sähköisen taloushallinnon tilannetta tällä hetkellä.

### **2.3 Taloushallinto käytännössä**

Eri liiketoiminnan osa-alueita voidaan ohjata kokonaisvaltaisesti ERP-järjestelmien avulla. Lyhenne ERP tulee sanoista Enterprise Resource Planning, ja suomen kielessä siitä käytetään yleisimmin nimitystä toiminnanohjausjärjestelmä. Toiminnanohjausjärjestelmä koostuu eri tarkoituksiin soveltuvien modulaaristen sovellusten kokonaisuudesta, ja sen avulla liiketoiminnan eri osa-alueet integroidaan toisiinsa. Yleensä ERP-järjestelmistä löytyvät omat moduulit ainakin myyntiin, tuotantoon, projektinhallintaan, varastonhallintaan, materiaalihallintoon sekä taloushallintoon. Läheisesti ERP-järjestelmiin liittyvät lisäksi asiakkuudenhallinnan CRM-järjestelmät (Customer Resource Management) sekä henkilöstöhallinnon HR-järjestelmät (Human Resource). (From 2008.) Lehti ja Salminen (2008, 36) itse asiassa lukevat ainakin henkilöstöhallinnon osaksi ERP-järjestelmää.

Toiminnanohjausjärjestelmien kehitys lähti liikkeelle 1960-luvulla, jolloin edistysellisimmät yritykset ryhtyivät käyttämään MRP-ohjelmistoja (Material Requirement Planning) raaka-aineiden hankinnan ja tuotannon suunnittelun apuna. Erilaiset seurantatarpeet ja muun muassa halu seurata yrityksen toimintaa sähköisesti johti lopulta 1990-luvulla standardiohjelmien syntyyn sekä ohjelmistojen hintojen alenemiseen kovenneen kilpailun myötä. Tunnetuimpia ERP-järjestelmiä ovat muun muassa SAP ja Oracle. (From 2008.)

ERP-ohjelmistojen suurimmat hyödyt saadaan reaaliaikaisesta tiedosta yrityksen tilasta. Kun tieto eri moduulien välillä kulkee integroidusti, voidaan yrityksen tilaa seurata koko ajan ajantasaisesti. (From 2008.) Keskeisessä asemassa ajantasai-

sen tiedon tuottamisessa on taloushallinnon moduuli, ja taloushallinnon tarpeista kokonaisen toiminnanohjausjärjestelmän käyttöönotto usein lähteekin liikkeelle. Lisäksi taloushallinnon moduuli sisältää suuren määrän erilaisia ohjaustietoja (Master Data), jotka vaikuttavat muihin moduuleihin ja sovelluksiin sekä toimivat ohjaavina parametreinä näissä. (Lahti ja Salminen 2008, 36.)

Sähköisen ja digitaalisen taloushallinnon termejä kuvaa hyvin myös termi integroitu taloushallinto, johon päästään juuri toiminnanohjausjärjestelmien integroidun toimintaperiaatteen avulla. Sähköisessä liiketoimintaympäristössä toimiminen edellyttää järjestelmän korkeaa integraatiota, jolloin eri osaprosesseista saatavat tiedot voidaan siirtää automaattisesti yhteiseen tietokantaan. Myös kirjanpito- ja kirjanpidot muodostuvat automaattisesti. Kaiken kaikkiaan integroitu järjestelmä vähentää saman tiedon syöttämistä useaan kertaan ja sitä kautta myös virheiden määrää, minkä lisäksi tiedon kulku nopeutuu. (Lahti ja Salminen 2008, 38-39.)

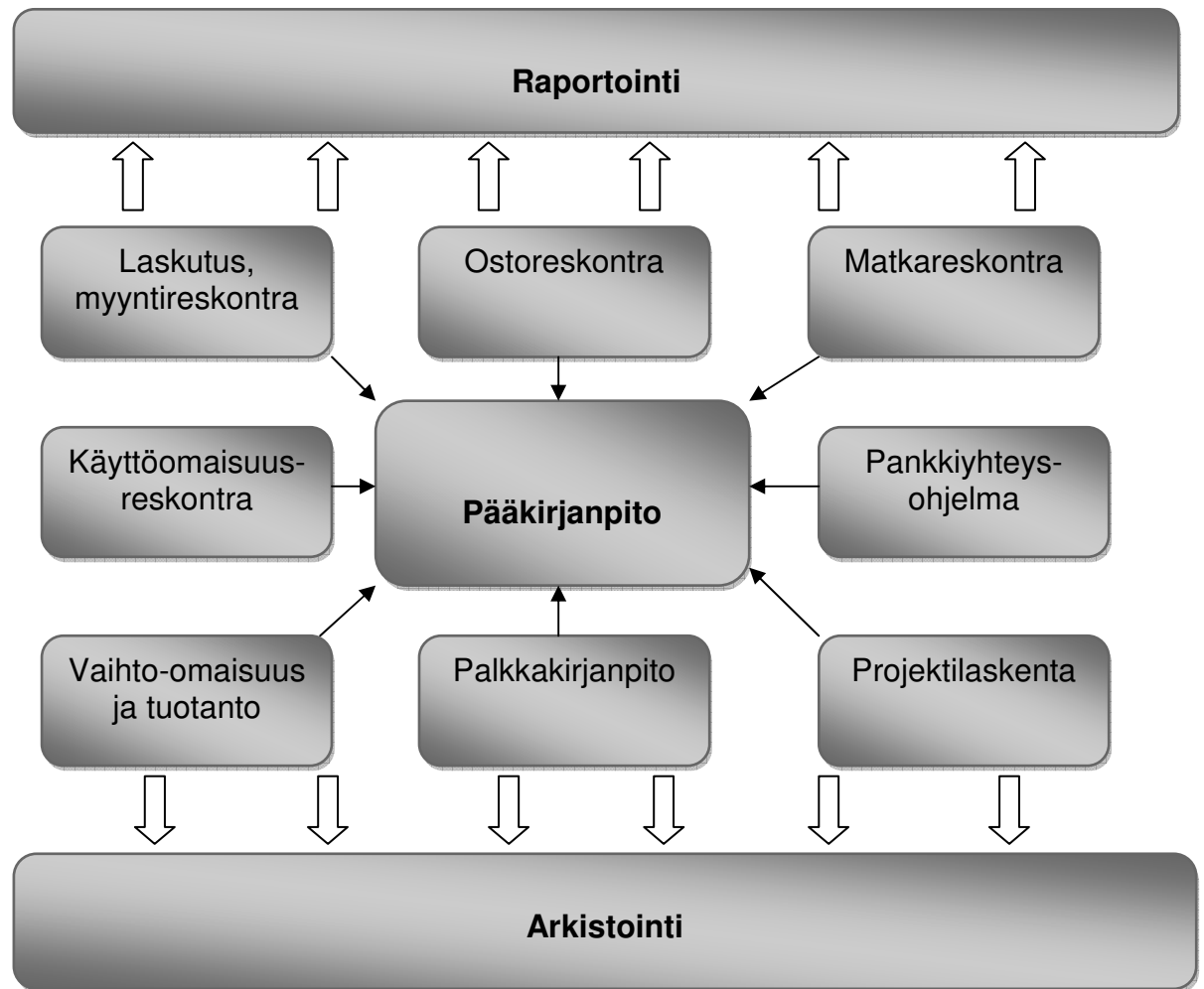
### **2.3.1 Taloushallinnon prosessit**

Kuviossa 1 on esitetty taloushallinnon prosessit Lahden ja Salmisen (2008, 17) mukaan. Erilaisia tapoja jakaa taloushallinnon kokonaisuus osiin löytyy useita, mutta kuvion 1 tapa on yleisimmin käytetty alan kirjallisuuden lisäksi myös taloushallinnon ohjelmistoissa ja taloushallinnon konsulttien keskuudessa. Myös Maestron taloushallinnon kokonaisuus näyttää pitkälti samansuuntaiselta.

Sähköisen taloushallinnon kannalta on olennaista, että taloushallinnon eri prosessit integroituvat saumattomasti toisiinsa. Kerran järjestelmään syötettyä tietoa ei siis tarvitse syöttää enää mihinkään muuhun ohjelmiston osaan uudestaan käsin, vaan tieto liikkuu moduulista toiseen mahdollisimman yksinkertaisilla tiedonsiirroilla. (Lahti ja Salminen 2008.)

Konekielistä tietoa taloushallinnon prosesseihin tuovat etenkin verkkolaskuina vastaanotettavat ostolaskut sekä pankista saatavat konekieliset tiliotteet, viitesuorituslistat ja maksupalautteet. Lisäksi myyntilaskujen lähettäminen verkkolaskuina on keskeinen osa sähköistä taloushallinnon kokonaisuutta. (Lahti ja Salminen 2008.)





Kuvio 1. Taloushallinnon prosessit (Lahti ja Salminen 2008, 17).

### 2.3.2 Sähköinen taloushallinto ja lainsäädäntö

Suomessa kirjanpidon menetelmistä ja aineistoista säädetään kirjanpitolaissa sekä kauppa- ja teollisuusministeriön alaisen kirjanpitolautakunnan yleisohjeessa. Kirjanpitolain 2 luvun 8 pykälässä annetaan mahdollisuus koneellisen tietovälineen käytölle tositteiden ja kirjanpitomerkintöjen taltioimiseksi, kunhan tiedot voi tarvittaessa saattaa selväkieliseen kirjalliseen muotoon. Tasekirja on ainoa kirjanpidon asiakirja, joka on tulostettava paperille ja sidottava. Tiedot voidaan samaisen lakipykälän mukaan myös säilyttää koneellisella tietovälineellä.

Kirjanpitolautakunta (KILA) on päivittänyt yleisohjettaan kirjanpidon menetelmistä ja työtavoista viimeksi 1.2.2011. Yleisohjeessa käsitellään ja ohjeistetaan tarkemmin kirjanpitolain toisen luvun sekä kauppa- ja teollisuusministeriön kahden päätöksen (47/1998 ja 49/1998) soveltamista. Siinä on otettu laaja-alaisesti huomioon sähköisen taloushallinnon menetelmät ja laadittu ohjeistus kirjanpidon tekemistä varten siten, että se soveltuu myös digitaalisessa muodossa olevan taloushallinnon ohjeeksi.

Kirjanpitolautakunnan yleisohjeessa (2011, 7-8) ensimmäinen konkreettinen sähköistä taloushallintoa koskeva asia on kirjanpidon tositteiden määrittely. Ohjeen mukaan tosite voi olla paperisen laskun lisäksi XML- tai html-tiedostomuodossa oleva verkkolasku, skannattu kuvatiedosto, tekstitiedosto tai tietokantaan tallennettu tietokokonaisuus, josta voidaan tuottaa tositteiden tiedot. Tosite voidaan lisäksi muuntaa toiseen muotoon pysyvää arkistointia varten.

Edelleen kirjanpitolautakunnan yleisohjeessa (2011, 18-19) suositellaan osakirjanpitojen (esimerkiksi myyntilaskutus, ostoreskontra, palkkahallinto) ja pääkirjanpidon välisten liiketapahtumien summien täsmäytystä esimerkiksi kuukausittain. Näin varmistutaan siitä, että kaikki liiketapahtumat on käsitelty pääkirjanpidossa ja että tositteiden, kirjanpitomerkintöjen ja niiden perusteella laaditun tilinpäätöksen eheys säilyy. Lisäksi täsmäytysten avulla varmistutaan siitä, että pääkirjanpitoon ei ole jäänyt tositteisiin pohjautumattomia tai muutoin virheellisiä kirjauksia.

Kirjanpitoaineiston pysyvästä säilyttämisestä koneellisella tietovälineellä KILAN yleisohjeessa (2011) säädetään tarkasti. Keskeisiä vaatimuksia sähköisessä arkistoinnissa ovat muun muassa tositeaineiston saaminen tarvittaessa selväkieliseksi, audit trailin eli aukottoman kirjausketjun toteutuminen myös arkistoidussa aineistossa ja kirjanpitoaineiston muuttumattomuuden sekä säilymisen varmistaminen.

Kirjanpitoaineisto on pysyvää arkistointia varten siirrettävä vähintään kahdelle erilliselle tietovälineelle, joita säilytetään erillisissä tiloissa. Kummankin tietovälineen tietosisällön oikeellisuus pitää tarkistaa, samoin pistokokein on varmistettava, että kirjanpitoaineisto on saatettavissa selväkieliseen muotoon. Kirjanpitoaineiston tallennusmuotona on suositeltavaa käyttää yleistä ja ajantasaista tallennusmuotoa,

kuten yleisesti käytettyjä kuvatiedostoja (gif, tif, jpg ja png), html-, ascii- ja XML-tiedostoja sekä pdf-tiedostoja. Tallennusvälineeksi käyvät esimerkiksi CD-, DVD- tai Blu-Ray-levyt, tietokoneen sisäinen levyasema tai erillinen ulkoinen levyasema. Oleellista on varmistua ohjelmistojen ja laitteistojen käytettävyydestä koko sen ajan, jonka lainsäädäntö edellyttää säilyttämään kirjanpitoaineiston. Kirjanpitokirjat ja tililuettelot pitää säilyttää vähintään 10 vuotta, tosite- ym. aineisto vähintään kuusi vuotta tilikauden päättymisestä. (Kirjanpitolautakunnan yleisohje 2011.)

Arkistoinnin käytettävyys ja toimivuus on varmistettava myös, mikäli arkistointiin käytetään kirjanpito- tai arkistointiohjelmaa tai mikäli arkistointi on ulkoistettu ulkopuoliselle palveluntarjoajalle. Kannattaa selvittää mahdollisuuksien mukaan vastaukset muun muassa siihen, mitä aineistolle tapahtuu, mikäli yritys lopettaa toimintansa tai ajautuu konkurssiin. Ovatko tiedot silloin edelleen saatavissa ulkopuolisesta arkistosta esimerkiksi verottajan tai pesäinhoitajan tarpeita varten? (Fredman 2011, 49.)

### 2.3.3 SaaS-palvelut

Ohjelmistojen tarjoaminen sovellusvuokrauksen kautta asiakkaan käyttöön yleistyy kiihtyvällä vauhdilla myös taloushallinnon toimijoiden keskuudessa. Lyhenne SaaS tulee sanoista Software as a Service, ja käytännössä termi tarkoittaa lähes samaa kuin vielä muutama vuosi sitten yleisemmin käytössä ollut ASP (Application Service Provider), eli ohjelmistojen sovellusvuokrausta. SaaS-palvelu eroaa ASP-palvelusta lähinnä siten, että SaaS-mallin avulla toteutetussa sovellusvuokrauksessa ohjelmistoa käytetään aina internetin yli, ajasta ja paikasta riippumatta. Ohjelmisto toisin sanoen asennetaan palveluntarjoajan palvelimelle, ja pääsy järjestelmään hoituu verkon kautta. Palveluntarjoaja huolehtii sekä palvelinten että ohjelmistojen päivityksestä ja ylläpidosta. (Fredman 2010, 45.)

Myös pilvipalvelu –käsitteeseen törmää yhä useammin. Käsitteen määrittely on hankalaa, vakiintunutta ja selkeää määritelmää ei ole olemassa. SaaS-palvelujen voidaan kuitenkin ajatella olevan yksi osa pilvipalveluja, koska useimmiten pilvipalveluilla tarkoitetaan tietoteknisten palveluiden tuottamisen, käyttämisen ja toi-

mittamisen mallia, johon liittyy internetin yli palveluna tarjottuja virtuaalisia resursseja. (Fredman 2010, 45.)

Sovellusvuokrauksen on ennustettu kasvattavan tulevaisuudessa merkittävästi suosiotaan varsinkin pienten ja keskisuurten yritysten keskuudessa. Myös suuryritykset voivat varsinkin ydinliiketoimintansa reuna-alueilla käyttää sovellusvuokrausta. (Lahti ja Salminen 2008, 42.) Kaikesta sovellusvuokrauksesta juuri taloushallinnon ohjelmistoja vuokrataan eniten. Helsingin seudun kauppakamarin tekemän selvityksen mukaan reilu kolmasosa yrityksistä käyttää taloushallinnon ohjelmistoaan sovellusvuokraamalla. Myös työryhmäohjelmistot, kuten sähköpostit ja kalenterit, ovat melko yleisiä sovellusvuokrauspalveluja. Edellä mainittuja ohjelmistoja sovellusvuokrasi selvityksen mukaan 29 prosenttia vastaajista. (Selvitys pk-yritysten tietotekniikan ja sähköisen liiketoiminnan tarpeista 2011, 32.)

Tilitoimistoille sovellusvuokraus tarjoaa erinomaisen väylän asiakkaiden taloushallinnon sähköistämisen edistämiseen. Sovellusvuokrauspalveluja tarjotaan jo nyt tilitoimistoissa asiakkaiden käyttöön, ja tulevaisuudessa SaaS-palvelujen merkitys yhtenä liiketoiminnan osana tulee tilitoimistoissa vain kasvamaan. Kirjanpidon ajantasaisuus ja konsultoivampaan suuntaan kehittyvät taloushallinnon palvelut toteutuvat sovellusvuokrauksen avulla tehokkaasti, ja suuntaus on mahdollisuus koko taloushallinnon palveluiden toimialalle. (Metsä-Tokila 2011, 40-41.)

### 3 SÄHKÖISEN TALOUSHALLINNON NYKYTILANNE

Tässä luvussa tarkastellaan sähköisten palvelujen tarjontaa tilitoimistoissa tällä hetkellä sekä sähköisen taloushallinnon tilannetta yrityksissä yleisesti. Lisäksi luvussa käydään läpi keskeisimpiä sähköisen taloushallinnon toteuttamisen nykyongelmia. Luvussa esitetyt asiat toimivat lähtö- ja vertailukohtana Maestron ja tilitoimistokumppaneiden kehittämistyölle. Lisäksi luvun lopussa käydään lyhyesti läpi Maestron ohjelmistokokonaisuus.

#### 3.1 Tilitoimistot sähköisten palvelujen tarjoajina

Lokakuussa 2011 julkaistiin uusi taloushallinnon palveluja koskeva toimialaraportti. Raportin mukaan toimiala kokonaisuudessaan on kasvanut tasaisesti viime vuosina ja vuosikymmeninä, ja kasvun ennustetaan edelleen tulevaisuudessa jatkuvan. Lisäksi toimialaraportissa mainitaan taloushallinnon palvelut niin sanottuna liike-elämän palvelujen osaamisintensiivisenä alatoimialana. Osaamisintensiivisillä (knowledge-intensive business services KIBS) palveluilla tarkoitetaan palveluja, joita yritykset tuottavat toisille yrityksille tai julkiselle sektorille, ja joissa asiantuntijatoiminnalla on erityisen suuri merkitys. Taloushallinnon palvelujen ja siellä siis myös tilitoimistojen työn kuva muuttuu näin ollen edelleen enemmän asiantuntijuuden ja konsultoivamman työn suuntaan.

Asiantuntijuuden ja entistä konsultoivamman työn kuvan mahdollistaa osaltaan ohjelmistojen ja sähköisten palveluratkaisujen kehitys (Metsä-Tokila 2011, 14). Taloushallintoliitossa tilitoimistojen sähköisiä palveluvalmiuksia ja ratkaisuja on tutkittu kyselytutkimuksella viimeksi vuosina 2010-2011. Tutkimukseen vastasi 320 tilitoimistoa, joukossa sekä taloushallintoliiton jäseniä että ei-jäseniä. Saatujen vastausten mukaan 43 prosenttia tilitoimistoista tarjoaa asiakkailleen kattavia verkkolaskupalveluja, eli sekä myyntilaskujen lähettämiseen että ostolaskujen vastaanottamiseen liittyviä palveluja. Lisäksi yhteensä yli puolet tilitoimistoista tarjoaa asiakkailleen jonkinlaisia suppeampia verkkolaskupalveluja. Kaiken kaikkiaan

verkkolaskupalveluja halutaan tarjota, jotta asiakkailla olisi käytössään niin halutessaan mahdollisimman nykyaikaiset palvelut. (Airola ja Lyytinen 2011, 9-14.)

Tilitoimiston koko vaikutti tutkimuksessa jonkin verran sähköisten palveluratkaisujen tarjontaan. Alle kymmenen henkilöä työllistävät tilitoimistot tarjoavat verkkolaskupalveluja hiukan harvemmin kuin yli kymmenen henkilöä työllistävät tilitoimistot. Pienten tilitoimistojen asiakkaat myös harvemmin käyttivät sähköisiä ratkaisuja kuin isompien tilitoimistojen asiakkaat. (Airola ja Lyytinen 2011, 9-14.) Asiaan saattaa osaltaan vaikuttaa se, että pienten asiakasyritysten laskentatoimen kehittymättömyys ja yrittäjien asenteet jarruttavat tilitoimistojen rakennemuutosta. Pienet asiakasyritykset suhtautuvat kirjanpitoon pakollisena asiana eivätkä johtamisen apuvälineenä, ja edelleen monien pienten tilitoimistojen keskeinen palvelu on pienen asiakasyrityksen veroilmoituksen tekeminen. Lisäksi pienten asiakasyritysten tietotekninen osaaminen ja hyväksikäyttö on usein puutteellista, mikä myös omalta osaltaan hidastaa kirjanpidon automatisointia. (Metsä-Tokila 2011, 36.)

Sähköinen taloushallinto toki tarkoittaa myös tilitoimistoissa muutakin kuin pelkkää verkkolaskujen välittämistä ja vastaanottamista. Lahden ja Salmisen (2008) termi integroitu taloushallinto vastaa jo melko hyvin suomalaisten tilitoimistojen ohjelmistokokonaisuutta ja palvelutarjontaa. Tilitoimistot käyttävät melko yleisesti ohjelmistokokonaisuuksia, joissa eri osiot integroituvat toisiinsa ja tuovat siten mukanaan työnsäästöä ja tehokkuutta päällekkäisten työvaiheiden poistumisen kautta. Integrointi liittyy myös sähköiseen viranomaisasiointiin, eli pitkälle automatisoiduista ohjelmistoista on mahdollista muodostaa suoraan esimerkiksi verottajalle lähetettävät ilmoitukset sähköisinä ja siirtää ne tyvi-palvelun kautta verottajalle. Sähköinen viranomaisilmoittaminen on erittäin yleistä jo tällä hetkellä tilitoimistoissa, kuitenkin usein niin, että ilmoitukset syötetään tyvi-palveluun käsin eikä tiedostosiirtoina.

Integroidun toimintaympäristön lisäksi myös sähköinen arkistointi on olennainen osa sähköistä taloushallinnon kokonaisuutta. Ollikaisen (2011) tutkimuksen mukaan tilitoimistoista hiukan yli kolmannes käyttää tällä hetkellä sähköisen arkistoinnin mahdollistavia ratkaisuja. Pienissä tilitoimistoissa sähköinen arkistointi on käytössä harvemmin. Olennaista sähköisen arkistoinnin yleistymisessä on Ollikai-

sen mukaan resurssien riittävyys, jotta arkistointi ehditään ja osataan tehdä kunnolla.

Taloushallinnon palvelujen toimialaraportin (2011) mukaan sähköisen asioinnin lisääntyminen on koko toimialan mahdollisuus. Tähän liittyy myös toinen toimialan mahdollisuus, eli suurempien yritysten taloushallinnon ulkoistaminen. Isoilla yrityksillä sähköiset ratkaisut ovat jo paljon laajemmalti käytössä kuin pienillä ja keskisuurilla yrityksillä. Mikäli tilitoimistoja kiinnostaa isompien asiakasyritysten taloushallinnon menestyksellä hoitaminen, pitää tilitoimistojen oman palvelutarjonnan ja ohjelmistokokonaisuuden olla kunnossa, myös sähköisten palvelujen osalta.

### **3.2 Taloushallinnon sähköiset ratkaisut yrityksissä**

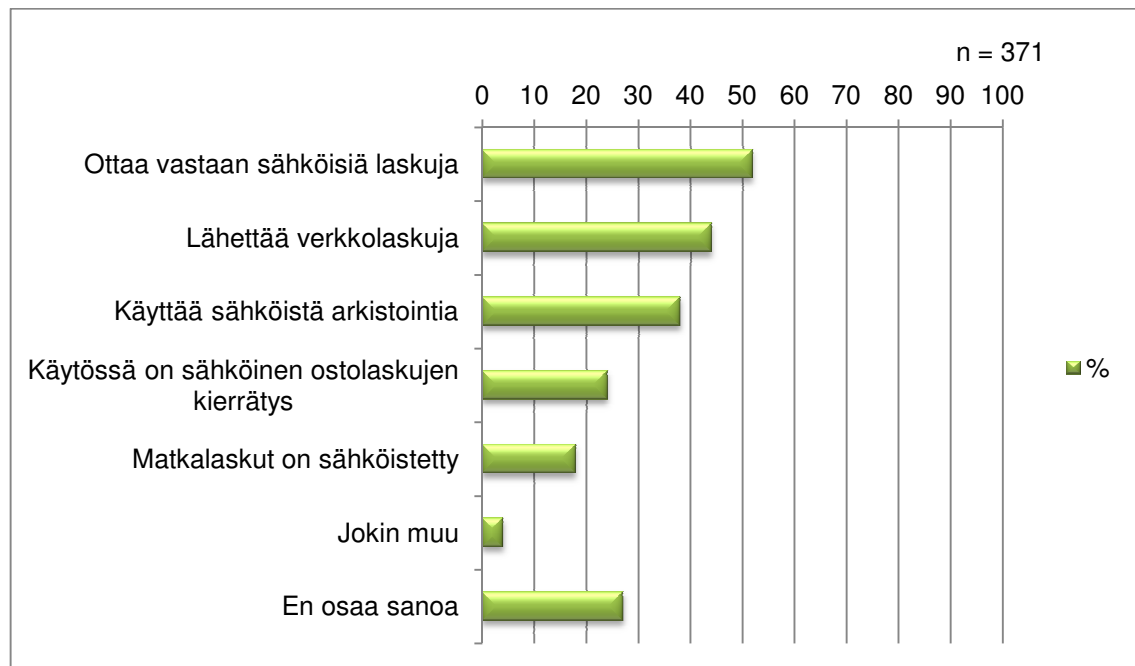
Yritysten sähköisten ratkaisujen tutkimuksen osalta viime vuosina on ollut tapetilla erityisesti verkkolaskutus, sekä lähettämisen että vastaanottamisen osalta. Asia on sinällään ymmärrettävä, onhan verkkolaskutus ehkä tärkein yksittäinen osatekijä matkalla kohti digitaalista taloushallintoa. Toki verkkolaskutuksen onnistuminen edellyttää edistyneitä ratkaisuja myös käytettävien ohjelmistojen osalta, mutta yleensä nämä asiat kulkevat käsi kädessä. Verkkolaskutusta ei saa kunnolla toimimaan ilman hyvää, integroitua taloushallinnon ohjelmistoa.

Suomessa lähetetään ja vastaanotetaan vuosittain 500 miljoonaa laskua, joista 200 miljoonaa on yritysten välisiä laskuja. Verkkolaskujen lähettämisen ja vastaanottamisen osalta Suomi sijoittuu Euroopassa keskitasolle. Huipputasolla Euroopassa on Iso-Britannia, jossa yli 90 prosentilla yrityksistä on valmiudet lähettää verkkolaskuja. Suomessa verkkolaskuvalmiudet on noin puolella yrityksistä. Tästä huolimatta verkkolaskujen määrä koko laskuvolyymista on vain 15-20 prosenttia, eli yritysten laskuista sähköisessä muodossa on konkreettisesti noin 30-40 miljoonaa laskua. (Kurki ym. 2011, 12.)

Isojen ja pienten yritysten välillä on selkeä ero taloushallinnon sähköistymisessä. Euroopan tasolla arvioidaan, että suuryrityksistä noin 40 prosentilla on verkkolaskuvalmiudet, kun taas pienten ja keskisuurten yritysten osalta vastaava luku on

noin 20 prosenttia. Luku on samansuuntainen myös Suomessa (Konkola 2009). Helsingin Seudun kauppakamarin sähköisen liiketoiminnan selvityksessä (2011, 41) 52 prosenttia yrityksistä ilmoittaa ottavansa vastaan ja 44 prosenttia lähettävänsä sähköisiä laskuja. Huomioitavaa on, että edelliseen, vuonna 2005 tehtyyn selvitykseen verrattuna verkkolaskutusvalmiudet ovat lisääntyneet vain muutamilla prosenttiyksiköillä. (Kurki ym. 2011, 13.) Kuviosta 2 käy ilmi yrityksillä käytössä olevat sähköisen taloushallinnon toiminnot tarkemmin.

Erityisesti pienten ja keskisuurten yritysten saaminen mukaan sähköisten taloushallinnon palvelujen piiriin on siis haasteellista. Verkkolaskutuksen, sähköisen arkistoinnin, ohjelmistokokonaisuuksien ja muiden sähköisyyttä parantavien ratkaisujen hyötyjä ei ole osattu tähän mennessä riittävän hyvin kertoa pk-yrityksille. Asia on kuitenkin tärkeä, myös tilitoimistojen kannalta, koska suurin osa tilitoimistojen asiakkaista on edelleen pieniä ja keskisuuria yrityksiä. Taloushallinnon automatisoituminen ja sähköistyminen antaa tilitoimistoille mahdollisuuden keskittyä asiantuntijapalveluiden, konsultoinnin ja neuvonnan kehittämiseen ja myymiseen.



Kuvio 2. Mitä sähköisiä taloushallinnon toimintoja yrityksillä on käytössä (Helsingin seudun kauppakamari 2011, 41).



### 3.3 Nykytilanteen ongelmat

Helsingin seudun kauppakamari on viimeisen kymmenen vuoden aikana selvittänyt neljä kertaa pk-yritysten tietoteknisiä ja sähköiseen liiketoimintaan liittyviä tarpeita ja odotuksia. Viimeisin selvitys tehtiin vuonna 2010, ja tulokset siitä on julkaistu vuonna 2011. Selvityksen tulokset ilmentävät hyvin myös Maestron tilitoimistokumppaniverkoston tapaamisissa esiin tulleita ongelmia, kuten henkilöresursseihin ja ajankäyttöön, pk-yritysten tietoisuuden lisäämiseen ja sähköiseen toimintaympäristöön mukaan saamiseen sekä teknisiin ongelmiin liittyviä haasteita.

Edellä mainitun selvityksen mukaan keskeisiä esteitä sähköisen liiketoiminnan kehittämiseksi ja käyttöönotolle ovat yhteistyökumppaneiden valmiudet, tietotekniikan perustamis- ja ylläpitokustannukset, ohjelmistojen yhteensopivuuskysymykset, sekä viimeisessä kyselyssä uutena esiin noussut ajan riittämättömyys kehitystyölle. Viidessä vuodessa sähköisen liiketoiminnan hidasteet eivät muuten ole juurikaan muuttuneet. Tutkimuksen mukaan esimerkiksi kustannukset ovat merkittävä hidaste juuri pk-sektorilla, koska usein pk-yrityksillä on käytössään vähemmän investointirahaa ja henkilöresursseja tietoteknisiin ratkaisuihin ja niiden integroimiseen. (Selvitys pk-yritysten tietotekniikan ja sähköisen liiketoiminnan tarpeista 2011, 46.)

Suomessa yhteiskunnan tasolla verkkolaskutusta ja muitakin sähköisiä ratkaisuja koordinoi ja kehittää erityisesti Tietoyhteiskunnan kehittämiskeskus ry (TIEKE). TIEKE:n alaisuudessa toimii esimerkiksi Verkkolaskufoorumi, jonka tavoitteena on edistää verkkolaskutuksen kehittäjien, ohjelmistotoimittajien, asiantuntijoiden ja käyttäjien verkostoitumista. Sähköisten taloushallinnon ratkaisujen kehittämisellä on muutenkin laaja yhteiskunnan tuki, mistä on esimerkkinä muun muassa vuonna 2009 raporttinsa julkaissut Sähköisen laskutuksen työryhmä (Arjen tietoyhteiskunnan neuvottelukunta). Kyseisen työryhmän raportissa pohditaan toimenpiteitä verkkolaskutuksen edistämiseksi.

Keskeisiä verkkolaskutuksen etenemisen esteitä ovat muun muassa verkkolaskujen epävarma läpimeno vastaanottajille, tarve tehdä sopimuksia enemmän kuin

yhden verkkolaskuoperaattorin kanssa, verkkolaskuosoitteiston ylläpitämisen työläys, pk-yritysten riittämätön palvelutarjonnan tuntemus sekä heikko kyky löytää itselle sopivia palveluja kiivaasti kehittyvästä palvelutarjonnasta. (Sähköisen laskutuksen työryhmä 2009.)

Myös taloushallintoliiton verkkolaskututkimuksessa kysyttiin verkkolaskupalvelujen käyttöönottoon liittyvistä ongelmista. Vastauksista heijastuvat hyvin myös Sähköisen laskutuksen työryhmän tunnistamat ongelmat. Eniten kritiikkiä saivat osakseen ohjelmistotoimittajat ja operaattorit. 38 % vastanneista tilitoimistoista ilmoitti, että ongelmia on ollut muun muassa ohjelmiston virheellisyyksissä ja eri ohjelmien yhteensopivuuksissa. Lisäksi kaikki operaattorit eivät tunnista toisiaan, operaattoreiden välisten sopimusten tekeminen on työlästä ja operaattoriliittymissä sekä verkkolaskujen välityksessä ja perillemenossa on erilaisia ongelmia. (Airola ja Lyytinen 2011, 25-29.)

Ratkaisuksi edellä mainittuihin ongelmiin Sähköisen laskutuksen työryhmä (2009) esittää muun muassa seuraavia toimenpiteitä:

- Verkkolaskun käyttöönottoa kannustetaan kohdentamalla sen hyötyjä asiakkaalle, esimerkiksi hinnoittelun kautta.
- Verkkolaskua markkinoidaan vaihtoehtona SEPA-suoraveloitukselle.
- Valtuutuskäytäntöjä kehittämällä helpotetaan operaattorisopimusten tekemistä.
- Verkkolaskujen maksamisen pitää olla mahdollista julkisissa palvelupisteissä, kuten kirjastoissa ja yhteispalvelupisteissä.
- Verkkolaskufoorumissa laaditaan toimintamalli, jota noudattamalla pk-yritys voi varmistua laskujen läpimenosta vastaanottajalle.
- Verkkolaskutukseen siirtymisen kustannusten pitäisi olla pienet, suositeltavinta olisi että pk-yrityksen ei tarvitsisi varsinaisesti investoida lainkaan verkkolaskutuksen aloittamiseksi.
- Kuntien tulee tukea alueensa pk-yrityksiä verkkolaskuun siirtymisessä.

Sähköisten ratkaisujen hyötyjen esilletuomisen tärkeyttä korostavat myös muun muassa Mäkinen (2010) ja Apunen (2010). Mäkisen tutkimuksen tulosten perusteella pörssiyrityksissä nimenomaan saatua tehokkuutta ja hyötyjä pidetään tär-

keimpänä uusien ratkaisujen edistämistä motivoivana tekijänä. Apunen puolestaan lähestyy asiaa myynnin ja markkinoinnin näkökulmasta. Kun asiakkaalle selvitetään ensiksi ymmärrettävästi ja mahdollisimman yksityiskohtaisesti sähköisten palvelujen hyödyt kyseiselle yrittäjälle, palvelun myyminen helpottuu olennaisesti ja hinta jää sivuseikaksi.

### **3.4 Maestron ohjelmistokokonaisuus**

Maestroyhtiöiden tarjoama toiminnanohjausjärjestelmä koostuu ohjelmistokomponenteista, joiden avulla yritykset voivat koota pala kerrallaan itselleen parhaiten sopivan tietojärjestelmän. Tässä aluvussa esitellään lyhyesti nämä Maestron ohjelmistokokonaisuuden eri osat. Kaikki luvussa esitetyt tiedot ovat löydettävissä yrityksen internetsivuilta osoitteesta [www.maestro.fi](http://www.maestro.fi).

Maestron toiminnanohjausjärjestelmän kaikki osat on integroitu keskenään. Näin toteutuu yksi ohjelmiston keskeisistä periaatteista, kertakirjaus. Kerran järjestelmään syötettyä tietoa ei tarvitse mihinkään syöttää uudelleen, vaan tiedot siirtyvät automaattisesti ohjelmaosioista toiseen. Järjestelmä sisältää integroinnin lisäksi myös kaikki muut työkalut taloushallinnon sähköistämistä silmälläpitäen. Verkkolaskuvalmius sekä laskujen lähettämisen että vastaanottamisen osalta, ostolaskujen sähköinen kierrätys sekä sähköisen arkistoinnin ratkaisut ovat näistä toiminnallisuuksista keskeisimmät.

Maestron toiminnanohjausjärjestelmä rakentuu kuudesta ohjelmisto-osioista: taloushallinnosta, hankinnan ja maksamisen osiosta, materiaalihallinnosta, kassa- ja myymäläjärjestelmistä, intranet-ekstranet –ratkaisusta sekä asiakashallinnasta. Pääosiot sisältävät runsaasti toiminnallisuuksia, joista tärkeimmät on esitetty liitteessä 1.

Maestron ohjelmiston lisenssit voi ostaa omaksi, tai vaihtoehtoisesti ohjelmistohankinnan voi tehdä SaaS -palvelun avulla. Kaikki ohjelmisto-osiot on mahdollista hankkia sovellusvuokraamalla. Sovellusvuokraus sisältää aina ohjelmiston lisenssit, ylläpidon ja konesalipalvelun.

Maestron kaikkien ohjelmisto-osioiden taustalla vaikuttaa konesalipalvelu, jonka avulla asiakas voi ulkoistaa palvelinkapasiteettinsa ja joka mahdollistaa ohjelmiston käytön mistä ja milloin tahansa internetin avulla. Lisäksi välttään oman palvelinkapasiteetin ylläpidon vaivalta ja kustannuksilta. Maestron konesalin tila on palosuojattu, ilmastointi ja sähkönsyöttö on varmistettu ja tietoliikenneyhteydet ovat riittävät ja tietoturvalliset. Lisäksi palvelinkantaa huolletaan ja ylläpidetään jatkuvasti ja palvelinten sisältämästä tietomassasta ajetaan automaattiset varmuuskopiot. Kaikesta tästä huolimatta asiakas saa halutessaan ohjelmistot myös omille palvelimilleen. Tällöin Maestro on räätälöinyt käyttöönoton yhteyteen teknisen tuen ja laitehankinnan palvelun.

Maestron järjestelmällä voi sekä lähettää että vastaanottaa verkkolaskuja. Asiakas voi ratkaista asian minkä operaattorin kanssa tahansa, mutta helpottaakseen verkkolaskutuksen käyttöönottoa Maestro on paketoanut laskujen välityksestä palvelun yhdessä Enfo Oyj:n kanssa. Tällöin myyntilaskut välitetään Maestron konesalista automaattisesti Enfolle, jossa laskuaineisto analysoidaan, muunnetaan ja välitetään vastaanottajille. Vastaanottajat voivat olla joko kuluttajia tai organisaatioita. Saapuvat ostolaskut puolestaan noudetaan automaattisesti Enfolta Maestron konesaliin. Paperilaskut skannataan Enfollla ja toimitetaan sähköisesti Maestrolle.

## **4 MAESTRON SÄHKÖISTEN PALVELUJEN KÄYTTÖÖNOTTO-OPAS**

Tässä luvussa kuvataan Maestron sähköisten palvelujen käyttöönotto-oppaan sisällön suunnitteluun tähtäävän kehittämistyön lähestymistapa, menetelmät, työvaiheet sekä soveltuvien osien käyttöönotto-oppaan sisältö. Luvussa kerrotaan myös, miten ja minkälaisella aikataululla kehittämishanke saatetaan lopullisesti valmiiksi, toisin sanoen milloin käyttöönotto-opas voidaan julkaista ja esitellä tilitoimistokumppaneille. Viimeisessä alaluvussa käydään läpi kehittämistyön tulokset ja keskeiset havainnot.

### **4.1 Lähestymistapa ja menetelmät**

Tämän kehittämistyön tavoitteena on suunnitella Maestron sähköisen taloushallinnon käyttöönotto-oppaan sisältö. Ajatuksena on, että valmis opas sisältää Maestron keskeisten sähköisten palvelukokonaisuuksien kuvaukset sekä tietoa siitä, miten käyttöönotto etenee, mikäli asiakas haluaa sähköisiä palveluja tilitoimiston kautta käyttöönsä. Kyseisestä oppaasta tulee olemaan hyötyä sekä tilitoimiston omalle henkilökunnalle esimerkiksi perehdytyksen ja myyntityön tukena että asiakkaille esimerkiksi järjestelmän etäkäytön kouluttamisen apuna. Lisäksi oppaaseen on tarkoitus sisällyttää tutkimustietoa sekä lainsäädännön ja viranomaisien määräyksiä sähköiseen taloushallintoon liittyen.

Edellä mainitusta syystä johtuen kehittämistyön lähestymistavaksi valittiin konstrukttiivinen tutkimusote. Konstrukttiivisen tutkimuksen tavoitteena eli kehittämis-tehtävänä on luoda jokin konkreettinen tuotos, kuten uusi kirja, budjetointijärjestelmä, henkilöstön koulutusmateriaali tai yrityksen www-sivusto. Konstrukttiivinen tutkimus siis pyrkii hyvin käytännönläheiseen ongelmanratkaisuun luomalla jonkin uuden rakenteen. Lisäksi konstrukttiivisen tutkimuksen tavoitteena on saada käytännön ongelmaan uudenlainen, teoreettisesti perusteltu ratkaisu, joka tuo liiketoimintaan uutta tietoa ja lisäarvoa. Lisäksi konstrukttiivisessa tutkimuksessa oleel-

lista on sitoa käytännön ongelma ja sen ratkaisu teoreettiseen tietoon. (Ojasalo, Moilanen ja Ritalahti 2009, 65.)

Toisaalta tähän kehittämistyöhön soveltuu lähestymistavaksi myös verkostotutkimus. Maestron ja tilitoimistokumppaneiden verkosto koostuu Maestron ohjelmistoa käyttävistä kumppanituloimistoista sekä Maestron omasta tilitoimistotiimistä, ja verkoston yhteisenä tavoitteena on kehittää sekä Maestron että tilitoimistojen liiketoimintaa, kannattavuutta ja kilpailukykyä. Sähköisen taloushallinnon mahdollisuuksia halutaan hyödyntää mahdollisimman kattavasti, jolloin päästään suurempaan tehokkuuteen ja asiakaskannattavuuteen sekä tilitoimistoissa että Maestrolla. Verkosto kokoontuu säännöllisin väliajoin, yleensä kaksi kertaa vuodessa, ja ideoi yhdessä uusia tapoja kehittää toimintaa. Uusien ajatusten ja työtapojen edistämiseksi verkostotapaamisissa on mukana yleensä myös ulkopuolisia asiantuntijoita tai muita vierailevia luennoitsijoita. Lisäksi tilitoimistokumppaneiden henkilökunnalle järjestetään säännöllisesti niin sanottuja käyttäjäpäiviä, jolloin Maestron asiantuntijat kertovat tilitoimistojen henkilökunnalle ohjelmiston uusista ominaisuuksista sekä jakavat tietoa esimerkiksi myyntityöhön ja markkinointiin liittyen.

Maestron ja tilitoimistojen kumppaniverkoston keskeisenä ajatuksena on lisäksi solmia sellaisia uusia liiketuttavuuksia, joiden avulla tilitoimistojen välillä voidaan vaihtaa ajatuksia ja kysyä neuvoa ja tukea toisilta tilitoimistoilta. Yhteistyön tarkoituksena on siis hyötyä eri tilitoimistoissa olevasta erilaisesta tiedosta ja asiantuntijuudesta sen sijaan, että kilpailtaisiin tiukasti omissa nurkissaan toisiaan vastaan. Verkostossa on jo nyt rakentunut esimerkiksi ”alihankintaa”, eli tilitoimistosta toiseen voidaan ostaa kirjanpityötä alihankintaperiaatteella. Verkoston yhteistyötä edistää omalta osaltaan se, että kumppanituloimistot sijaitsevat maantieteellisesti katsottuna hyvin laajalla alueella ympäri Suomea.

Käyttöönotto-oppaan sisällön tuottamiseen tähtäävän kehittämistyön keskeiset menetelmät olivat aivoriihityyppiset ryhmäkeskustelut, tilitoimistojen palvelujen tuotteistamiseen liittyvät ryhmätyöt ja niistä tehdyt palvelukuvaukset sekä tilitoimistokumppaneille suunnattu kysely, joka toteutettiin tilitoimistokumppaneiden käytössä olevassa extranetissä. Kumppaneille lähetettiin kyselystä sähköpostiviesti,

jonka tekstiosa löytyy tämän opinnäytetyön liitteestä 2. Varsinainen kyselylomake puolestaan löytyy liitteestä 3.

## **4.2 Aikataulu ja työvaiheet**

Maestron ja kumppanitilitoimistojen ensimmäinen varsinainen workshop-tapaaminen järjestettiin tammikuussa 2010 Lahdessa. Sen jälkeen näitä myös ”Johdon päiviksi” kutsuttuja tapaamisia on ollut viisi kertaa, minkä lisäksi kumppanitilitoimistoja osallistui Hämeenlinnassa lokakuussa 2010 pidetyille Maestron tilitoimistopäiville.

Ensimmäisissä kumppanitapaamisissa keskityttiin etenkin tilitoimistojen palvelujen tuotteistamiseen ja kehittämiseen. Lisäksi tilitoimistokumppanit saivat tietoa ja vinkkejä myynnin edistämiseen ja myyntityöhön liittyen. Tämän opinnäytetyön ja siihen liittyvän kehittämistyön varsinainen tavoite eli kehittämistehtävä muotoutui marraskuussa 2010 Riikassa pidetyssä tapaamisessa. Tarkemmin kehittämistyötä esiteltiin toukokuussa 2011 Tampereella. Työn tavoite jäi kumppanitilitoimistoihin ”hautumaan” vielä kesän yli, ja syyskuussa 2011 lähetin tiedon käyttöönotto-oppaan sisältöä haarukoivasta kyselystä tilitoimistokumppaneille.

Marraskuun alkuun mennessä vastauksia kyselyyn oli tullut 12 kappaletta. Vastausten määrä on hyvä, koska aktiivisia tilitoimistokumppaneita verkostossa on noin 20. Saatujen vastausten perusteella käyttöönotto-oppaalle suunniteltiin sisältö rakenne. Tavoitteena on esitellä valmis käyttöönotto-opas toukokuussa 2012 pidettävässä seuraavassa tilitoimistotapaamisessa.

## **4.3 Kumppanikysely ja käyttöönotto-oppaan sisältö**

Varsinaisen käyttöönotto-oppaan sisältö rakennetaan kumppaniextran kyselyn vastausten perusteella. Kysely julkaistiin tilitoimistokumppaneiden omassa extranetissä sähköisenä lomakkeena. Jokainen kumppani pystyi vastaamaan kyse-

lyyn klikkaamalla sähköpostiviestissä (liite 2) ollutta linkkiä. Linkki vei suoraan kyselylomakkeelle extranetin tunnusten täyttämisen jälkeen.

Lomakkeella oli kuusi eri kysymystä sekä lisäksi vapaan kommentoinnin tila. Jokaisessa kysymyksessä oli kahdesta kymmeneen vastausvaihtoehtoa. Vaihtoehtoista pystyi rastittamaan useita kunkin kysymyksen kohdalla. Seuraavissa kappaleissa käydään läpi kukin kysymys sekä niihin saadut vastaukset.

#### **4.3.1 Kyselyn tulokset**

Ensimmäiseksi kyselyssä tiedusteltiin, kenen käyttöön opas halutaan tehdä. Vastausvaihtoehtoja oli kolme: tilitoimiston johdolle, tilitoimiston työntekijöille ja asiakkaille. Eniten kannatusta sai tilitoimiston työntekijöille suunnattu opas, kyseinen vastaus rastitettiin kymmenen kertaa. Asiakkaille suunnattua opasta kannatettiin kahdeksan kertaa ja tilitoimiston johdolle suunnattua opasta kuusi kertaa.

Toisessa kysymyksessä kysyttiin oppaan käyttötarkoitusta. Vastausvaihtoehtoja oli jälleen kolme: tilitoimiston sisäisenä oppaana, myynnin tukena ja myyntiesitteenä. Tilitoimiston sisäisenä oppaana käyttämistä kannatettiin yksitoista kertaa, myynnin tukena käyttämistä puolestaan yhdeksän kertaa. Ainostaan yksi vastaaja haluaisi opasta voitavan käyttää myös myyntiesitteenä.

Kolmannessa kysymyksessä tiedusteltiin, pitäisikö oppaasta voida muokata kaksi eri versiota, omaan ja asiakaskäyttöön. Kymmenen vastaajaa kannatti ajatusta, kaksi vastasi kielteisesti.

Neljännessä kysymyskohdassa otettiin kantaa varsinaiseen sisältöön. Vastausvaihtoehtoja oli kymmenen, ja vastausten jakaantuminen ilmenee kuviosta 3. Vähiten kannatettiin hintatietojen lisäämistä käyttöönotto-oppaaseen. Myöskään Enfon myynti- ja ostolaskupalvelun kuvausta ei pidetty niin tarpeellisena kuin muita sisältövaihtoehtoja. Eniten kannatusta saivat ohjelmiston ominaisuuksiin ja myyntiargumentointiin liittyvät sisältövaihtoehdot. Lisäksi neljännessä kohdassa sai esittää muutakin sisältöön liittyvää, mikäli vastausvaihtoehdoista puuttui vastaajan mieles-



tä jotakin oleellista. Neljä vastaajaa oli kirjoittanut kysymykseen vapaata tekstiä, ja näissä vastauksissa oppaaseen kaivattiin käytännön esimerkkiä, automatiikkainformaatiota eli tietoa siitä, mihin milläkin käyttäjätunnuksella pääsee, yksinkertaisia prosessikuvauksia sähköisistä palveluista sekä sähköisten palvelujen eri osa-alueiden kapasiteettitarpeen kartoitusta.



Kuvio 3. Kannanottoja käyttöönotto-oppaan sisällöstä.

Viidennessä kysymyksessä tiedusteltiin, pitäisikö oppaalla olla jokin muu nimi kuin käyttöönotto-opas, ja mikä se olisi. Ehdotuksia tuli neljä: ”Pikaopas Maestron”, ”Käsikirja” (tilitoimiston henkilökunnalle) ja ”Johdatus sähköistymiseen” (asiakkaille), ”Maestro – avaimet sähköiseen taloushallintoon” sekä ”Maestron sähköiset palvelut”.

Kuudennessa kysymyksessä haluttiin tietää, onko tällainen opas vastaajan mielestä ylipäänsä tarpeellinen. Yhdeksän vastaajaa vastasi kyllä, kolme ei ottanut asiaan kantaa. Tässä kohdassa mainittakoon, että tähän kysymykseen myöntävästi vastanneet tilitoimistokumppanit antoivat myös muuta kannustavaa palautetta asiasta. Sekä puhelimitse että lokakuun kumppanitapaamisessa Turussa kasvokkain saadun suullisen palautteen perusteella oltiin laajalti sitä mieltä, että tällainen käyttöönoton ja myynnin tueksi tehtävä opas on erittäin tarpeellinen tilitoimistoissa.

Viimeisenä eli seitsemäntenä kohtana kyselyssä oli vapaan kommentoinnin osuus. 12 vastaajasta yhdeksän käytti tämän kohdan hyväkseen. Eniten kaivattiin yksinkertaisia prosessikuvauksia sekä koottua tietopakettia ohjelmiston ominaisuuksista, työjärjestyksistä ja keskeisistä käsitteistä. Tällä hetkellä ohjelmistotiedot ovat sirpaleisia ja hajallaan eri paikoissa. Työjärjestysten kattava esittäminen ja prosessien kokonaisvaltainen ymmärtäminen helpottaisi asiakasneuvontaa ja ongelmatilanteiden selvittelyä. Seuraavissa lainauksissa on muutamia esimerkkejä vapaan sanan kommentteista.

*Selkokielellä kirjoitettu, vaikeimmat käsitteet selittävä opus tulisi tarpeeseen, niin asiakkaissa kuin työntekijöissäkin ikähaitari ja kyky ymmärtää teknistä kieltä on vaihteleva.*

*Opus on tarpeellinen, koska yksinkertaisissa prosessikuvauksissakin useimmiten ”yksi kuva kertoo enemmän kuin tuhat sanaa”.*

*Nyt tieto on sirpaleista ja sijaitsee eri paikoissa. Yhteenvedo asioista puuttuu.*

*Olemme miettineet itsekkin toimintaohjeiden laajempaa laatimista ja prosessien kuvausta noin yleensäkin. Esim. työjärjestykset puuttuvat kaikista Maestron ohjelmaosioista, joka olisi helpottanut aikoinaan meitäkin huomattavasti. Koko prosessin ymmärtäminen ja ohjeet tehokkaaseen käyttöön helpottaisi asiakasneuvontaa ja varsinkin ongelmatilanteiden selvittelyssä (johon käytetty aika on kyllä ylittänyt odotuksen).*

*Itse olen huomannut, että kun asiakas ottaa käyttöön vaikkapa Maestron myyntilaskutusohjelman, niin minulla ei nyt ole oikein mitään kirjallista ohjetta antaa hänelle. Kun käyttöönottokoulutus on pidetty, niin on selvää, ettei kaikki jää asiakkaalle kerralla mieleen. Tämä tarkoittaa soittelua tilitoimistoon, mistä aiheutuu meille paljon työtä.*

*Jos tällainen opas tehdään, sitä tulisi päivittää säännöllisesti. Kuka päivityksen tekee? Jos opasta ei päivitetä, se vanhenee suht nopeasti.*

#### **4.3.2 Käyttöönotto-oppaan nimeäminen ja sisältörakenne**

Kumppanikyselyssä saatujen vastausten perusteella koottiin käyttöönotto-oppaalle sisältörakenne, joka esitetään kuviossa 4. Käytännössä oppaaseen otetaan mukaan kaikki asiat, jotka kyselyssä saivat vähintään seitsemän vastausta kahdestatoista. Hintatietoja oppaaseen ei sisällytetä, ainakaan tässä vaiheessa. Enfon myynti- ja ostolaskupalvelusta mainitaan lyhyesti myynti- ja ostolaskutuksen osi-  
oissa. Tässä vaiheessa myös Maestron muiden osien kuin taloushallinnon laajempi kuvaaminen jätetään oppaasta pois. Järjestelmän laajennusmahdollisuuksien osalta oppaassa tullaan informoimaan lisätiedon lähteet ja Maestron yhteyshenkilöt.

Käyttöönotto-oppaan kokoamisesta vastaa tämän opinnäytetyön tekijä. Maestron edustajien ja tilitoimistokumppaneiden kanssa vaihdetaan mielipiteitä ja kommentteja oppaan sisällöstä pitkin matkaa. Tavoitteena on käyttää laajalti hyväksi tilitoimistokumppaniverkoston erilaiset kokemukset ja havainnot sähköisen taloushallinnon käyttöönottoon liittyvistä ongelmista ja näkemyksistä, jotta varsinaisesta käyttöönotto-oppaasta saadaan sellainen, joka vastaa oikeasti tilitoimistojen ja asiakkaiden tiedon tarpeeseen. Oppaan nimeksi työn tekijä tulee esittämään seuraavaa: ”Maestro – avaimet sähköiseen taloushallintoon”.

Aikataulun puolesta tavoitteena on esitellä valmis käyttöönotto-opas toukokuun 2012 kumppanitapaamisessa. Työ julkaistaan sähköisessä muodossa kumppaniextranetissä. Tällöin jokainen voi sisällysluettelon linkkejä napsauttamalla lukea oppaasta itseä kiinnostavat asiat, kuten myös tarvittaessa tulostaa vain tarvittavat sivut. Näin tilitoimistossa voidaan hyödyntää suoraan esimerkiksi nimenomaan asiakkaille tarkoitettut osiot, eikä oppaasta tarvitse tehdä varsinaisesti kahta erillistä versiota.

Toukokuun 2012 kumppanitapaamisessa sovitaan myös, miten ja kenen toimesta käyttöönotto-opasta päivitetään. Todennäköistä on, että päivittämisestä tulee vastaamaan yksi henkilö kumppaniverkostosta.

<b>Maestro – avaimet sähköiseen taloushallintoon</b>	
<b>1. Johdanto</b>	
<b>2. Sähköisen taloushallinnon määritelmä</b>	
<b>3. Sähköinen taloushallinto ja lainsäädäntö</b>	
	Mm. arkistointisäännökset
<b>4. Sähköinen taloushallinto Suomessa</b>	
- Tilanne tilitoimistoissa / muissa yrityksissä tällä hetkellä	
- Sähköisen taloushallinnon hyödyt yritykselle	
<b>5. Maestro taloushallinto</b>	
- Yleiskuvaus	
- Myyntilaskut	
- Ostolaskut	
- Sähköinen työpöytä	
- Palkkahallinto	
- Viranomaisyhteydet	
- Konesalipalvelu	
	Tässä myyntiargumentteja, näkökulma nimenomaan sähköisissä laskuissa ja arkistoinnissa, maininta tänne myös Enfo-palvelusta. Palkkahallinnossa sähköinen matkalasku- ja tuntitietojen syöttö.
<b>6. Myyntilaskutuksen käyttöönotto</b>	
<b>7. Ostolaskutuksen käyttöönotto</b>	
	Mitä vaatii tilitoimistolta, asiakkaille myös 'Miten laskutan' -ohjeistus
<b>8. Sovellusvuokraus</b>	
	Yleiskuvaus, periaatteet
<b>9. Sovellusvuokrauksen käyttöönotto</b>	
	Mitä vaatii tilitoimistolta
<b>10. Prosessikuvaukset</b> (myyntilaskutus, ostolaskutus, viranomaisilmoitukset...)	
<b>11. Lisätietoja</b>	
	Mistä saan lisätietoja Maestron ohjelmistosta / ominaisuuksista

Kuvio 4. Käyttöönotto-oppaan alustava sisällysluettelo.

#### 4.4 Kehittämistyön tulokset ja keskeiset havainnot

Tämän kehittämistyön tavoitteena oli luoda sisältö Maestro ja tilitoimistokumppaneita varten tehtävälle sähköisen taloushallinnon käyttöönotto-oppaalle. Kump-

paniverkoston kanssa käytyjen keskustelujen ja kumppaniextranetissä julkaistun kyselyn avulla haluttiin selvittää, mitä kumppanitilitoimistot kyseiseen oppaaseen todella haluavat sisällyttää. Lopullisen käyttöönotto-oppaan julkaisuun tähtäävä kehittämistyö on tätä opinnäytetyötä kirjoitettaessa edelleen kesken, mutta kuitenkin niin hyvässä vauhdissa, että työn voi jo nyt arvella onnistuneen. Sähköisen taloushallinnon käyttöönottoa tukevalle oppaalle on olemassa selkeä tarve, koska sekä tilitoimistojen henkilökunta että tilitoimistojen asiakkaat kaipaavat selkeää, yhteen paikkaan koottua tietoa sähköisen taloushallinnon periaatteista ja Maestron ohjelmiston tarjoamista mahdollisuuksista. Nyt kyseinen käyttöönotto-opas on jo suunniteltu niin pitkälle, että oppaan kokoaminen tullaan saattamaan valmiiksi seuraavan puolen vuoden sisällä. Lisäksi suunniteltu sisältörakenne vastaa hyvin tilitoimistojen näkemyksiä tarvittavasta lisätiedosta, minkä lisäksi kumppanitilitoimistojen edustajia konsultoidaan edelleen varsinaista opasta koottaessa.

Tämän kehittämistyön aikana koko toimialan muutos on ollut selvästi havaittavissa. Maestron ja tilitoimistokumppaneiden verkostotapaamisissa lähdettiin tammi-kuussa 2010 liikkeelle nimenomaan tilitoimiston palvelujen tuotteistamisesta. Tämä on selvää ja ymmärrettävää, onhan toimiala kehittymässä koko ajan enemmän konsultoinnin, neuvonnan ja asiantuntijuutta painottavien palvelujen suuntaan. Kuitenkin useiden tapaamisten aikana kuului kommentteja myös siitä, että tilitoimistojen henkilökunta saattaa arastella uusien sähköisten työkalujen käyttöönottoa. Herrää epäilyjä esimerkiksi siitä, että ”enhän enää sen jälkeen osaa tehdä kirjanpitoa, jos ostolaskut kierrätetään sähköisesti”.

Edellinen sitaatti kertoo hyvin siitä, että uuden sähköisen taloushallinnon toimintaympäristön kokonaisvaltainen hahmottaminen saattaa olla tilitoimistoissakin puutteellista. Kaivataan selkeää, helposti löydettävää tietoa sähköisestä taloushallinnosta yleensäkin ja erityisesti prosessien kuvausta. Kuten jo tämänkin opinnäytetyön aiemmissa luvuissa on mainittu, sähköinen taloushallinto kun kuitenkin ei ole pelkästään verkkolaskujen lähettämistä ja vastaanottamista, vaan integroitujen ohjelmistokokonaisuuksien käyttämistä, sähköistä arkistointia ja dokumentointia, sähköisiä viranomaisyhteyksiä ja uusien työtapojen omaksumista myös asiakkaiden keskuudessa.

Järjestelmien sovellusvuokraus antaa mahdollisuuden myös jakaa työtä eri tavalla asiakkaan ja tilitoimiston kesken kuin ennen. Kun asiakas tekee osan ennen tilitoimiston tekemästä työstä itse, tilitoimistossa vapautuu resursseja oman palvelutarjonnan kehittämiseen ja myymiseen. Tämä edellyttää kuitenkin sitä, että tilitoimiston henkilökunta tietää, mitä sovellusvuokraus tarkoittaa, mitkä ohjelmisto-osiot ovat vuokrattavissa, mitä mikin ohjelmisto-osio pitää sisällään ja miten asiakas saa järjestelmän halutessaan käyttöönsä. Myös asiakas pitää perehdyttää asiaan ja saada tämä ymmärtämään, mitä etuja hänellä voi olla tilitoimiston kanssa yhteisen sähköisen järjestelmän käyttämisestä. Tässäkin kohtaa on eduksi, mikäli asiakkaalle voidaan antaa käteen konkreettista tietoa sekä ohjeita järjestelmän käyttämiseen.

Tähän opinnäytetyöhön liittyvä kehittämistyö siis jatkuu ensiksi niin, että varsinainen käyttöönotto-opas kootaan valmiiksi ja julkaistaan. Sen jälkeen oppaan toivuutta seurataan kumppaniverkoston toimesta, ja mietitään mahdollisia oppaaseen tehtäviä lisäyksiä, parannuksia ja päivityksiä vähintään jokaisessa kumppanitapaamisessa, eli noin puolivuosittain. Selvää nimittäin on, että yhteiskunnassa sähköisyys etenee vääjäämättä, ja etenkin pienten ja keskisuurten yritysten mukaan saamiseksi töitä täytyy tehdä pitkällä aikajänteellä. Käyttöönotto-opas on yksi osa tiellä kohti sähköistä taloushallintoa, ja tärkeää on seurata, onko kyseisestä julkaisusta oikeasti jotakin konkreettista hyötyä tilitoimistoille ja tilitoimistojen asiakkaille.

Sähköisten ohjelmistoratkaisujen etenemisessä ajankäyttöön ja resursseihin liittyvät ongelmat ovat yksi osa käyttöönottoon liittyviä haasteita. Näin oli myös tämän kehittämistyön osalta. Maestron tilitoimistokumppaniverkoston tapaamisissa ajatuksia ja materiaalia kertyi aina paljon, mutta varsinaisen sisältörakenteen kokoaminen käyttöönotto-oppaalle sekä teoreettisen viitekehyksen kirjoittaminen olivat ajankäytön osalta erittäin haasteellisia tehtäviä. Opinnäytetyön kirjoittaja kokosi aineiston ja kirjoitti valmiin työn oman työnsä ohella, minkä vuoksi varsinkin teoreettinen osa työtä voisi olla laajempikin. Resurssointiin on kuitenkin tarkoitus kiinnittää huomiota lopullista käyttöönotto-opasta kirjoitettaessa, jolloin myös mahdollisia taustatietoja on mahdollista selvittää enemmän.

## 5 YHTEENVETO

Tämä opinnäytetyö oli kehittämishanke, jonka kehittämistehtävänä oli suunnitella Maestron sähköisen taloushallinnon käyttöönotto-oppaalle sisältörakenne. Perusideana oli, että valmiiseen käyttöönotto-oppaaseen kootaan tietoa sähköisestä taloushallinnosta, sitä säätelevistä laeista ja viranomaismääräyksistä sekä Maestron taloushallinto-ohjelmiston keskeisistä sähköisistä kokonaisuuksista hyötyneen. Lisäksi oppaaseen tehdään yksinkertaiset prosessikuvaukset Maestron taloushallinnon keskeisistä sähköisyyttä tukevista prosesseista.

Kehittämistyön taustalla on Maestron ohjelmistoa käyttävien tilitoimistojen kumppaniverkosto. Verkoston kokoaminen lähti liikkeelle Maestro-yhtiöiden aloitteesta syksyllä 2009. Vuoden 2010 tammikuusta lähtien verkosto on kokoontunut keskimäärin kaksi kertaa vuodessa. Verkoston tavoitteena on kehittää ja kasvattaa tilitoimistojen toimintaa, palvelutarjontaa ja kannattavuutta etenkin sähköisten palvelujen ja Maestron ohjelmiston sovellusvuokrauksen avulla. Verkostossa vaihdetaan ajatuksia ja kokemuksia, kehitetään uusia palveluja, mietitään tapoja ja keinoja kehittää tilitoimistojen myyntityötä ja solmitaan uusia liiketuttavuuksia. Toiminta hyödyttää sekä verkostossa mukana olevia tilitoimistoja että Maestroa.

Verkostotapaamisten yhteydessä muotoutui myös tämän kehittämistehtävän luonne ja tavoite. Tilitoimistoissa kaivattiin opasta, joka kokoaa yhteen tärkeimmät ohjelmiston toiminnallisuudet ja ominaisuudet, sovellusvuokrauksen periaatteet ja sähköisen taloushallinnon toteuttamista säätelevät viranomaismääräykset. Uusien toimintatapojen menestyksestä käyttöönottoa sekä tilitoimistojen asiakashankintaa ja ohjelmiston sovellusvuokrauksen myymistä varten tällainen opas on erinomainen tuki ja apuväline. Se auttaa tilitoimiston henkilökuntaa hahmottamaan sähköisen taloushallinnon kokonaisuutta ja kehittämään omaa osaamistaan ja tietotaitoaan. Tämä tietopohja on tärkeää myös asiakaskontaktien menestyksessä hoitamisessa.

Kehittämistyön teoreettisena viitekehyksenä tässä työssä tarkasteltiin sähköistä taloushallintoa yleisesti, sen määritelmää, aiempaa tutkimustietoa sekä taloushal-

linnon prosesseja. Lisäksi teoriaosuudessa käytiin läpi sähköisen taloushallinnon toteuttamista sääteleviä lakeja ja asetuksia. Myös koko ajan yleistyvän SaaS-sovellusvuokrauksen käsite avattiin teoriaosuudessa.

Sähköisen taloushallinnon akateemista tutkimusta on Suomessa tehty verrattain vähän. Viimeisin tieteellinen tutkimus on Pirkko Jaatisen väitöstutkimus vuodelta 2009. Väitöksessä tutkittiin sähköisen taloushallinnon innovaatioiden kehitystä ja niitä koskevia merkityksiä ja diskursseja alan ammattilehtikirjoittelussa. Keskeisiä havaintoja tutkimuksessa olivat sähköisen taloushallinnon kehityksen merkittävät erot isojen ja pienten yritysten välillä sekä tilintarkastajien ja kirjanpitäjien työnkuvan muuttuminen. Väitöstutkimuksen mukaan kirjanpitäjiä on myös alettu jakaa kahteen kastiin: perinteisiin ja konsulteiksi kehittyviin kirjanpitäjiin. ”Konsulttikirjanpitäjästä” puhutaan positiivisempaan sävyyn ammattilehdissä kuin perinteisistä kirjanpitäjistä. Samoin ajatellaan, että konsultoiva kirjanpitäjä voi ammatissaan kehittyä, kun taas perinteinen kirjanpitäjä ei voi.

Pro gradu –tutkimuksia sähköisestä taloushallinnosta on tehty enemmän. Kahta vuosina 2011 ja 2010 julkaistua Pro gradu –tutkielmaa käytettiin lähteenä tässä opinnäytetyössä. Eeva Ollikaisen (2011) gradussa tutkittiin sähköisen taloushallinnon innovaatioiden käyttöönottoon vaikuttavia tekijöitä ja motiiveja suomalaisissa pörssiyhtiöissä, Henna Mäkisen (2010) tutkimuksessa taas sitä, miten laajalti sähköinen arkistointi on käytössä suomalaisissa tilitoimistoissa. Ollikaisen tutkimuksen mukaan tärkein sähköisen taloushallinnon innovaatioiden käyttöönottoon vaikuttava tekijä on hyöty. Mitä enemmän sähköisistä toimintatavoista koetaan olevan hyötyä ja etuja yritykselle, sitä todennäköisemmin uudet menetelmät myös otetaan käyttöön. Mäkisen tutkimuksen mukaan taas sähköinen arkistointi on suomalaisissa tilitoimistoissa käytössä hiukan reilulla kolmanneksella. Tärkein sähköisen arkistoinnin menestyksekkääseen käyttöön vaikuttanut tekijä oli resurssien riittävyys. Sähköinenkin arkistointi kuitenkin vaatii osaamista ja aikaa.

Teoriaosuuden toinen iso kokonaisuus koostui katsauksesta sähköisen taloushallinnon nykytilaan Suomessa. Aihetta käytiin läpi sekä tilitoimistojen että muiden yritysten näkökulmasta. Keskeisenä lähdeaineistona tässä osiossa toimivat Taloushallintoliiton ja Helsingin kauppakamarin tutkimustiedot sähköisen taloushallin-



non työkalujen ja verkkolaskutuksen yleisyydestä. Myös taloushallinnon palveluita vastikään julkaistu toimialaraportti tarjosi tärkeää tietoa toimialan tämän hetken tilanteesta.

Tilitoimistoissa suuntaus on selvä. Sähköisiä palveluja tarjotaan asiakkaille yhä laajemmalla rintamalla. Tärkein tekijä tähän on halu tarjota asiakkaille nykyaikaisia palveluja. Myös halu tehostaa tilitoimiston toimintaa ja saada tarjolle selkeitä palvelutuotteita ovat motiiveja sähköistää toimintaympäristöä. Isot tilitoimistot ovat tässä kehityksessä hieman pidemmällä kuin pienet. Pienten tilitoimistojen osalta kehitystä hidastaa resurssi- ja osaamispulan ohella myös (yleensä pienten) asiakasyritysten heikko sähköisen taloushallinnon ja ratkaisujen tuntemus. Tästä löytyy myös yksi isoimmista haasteista toimialalla: pienet ja keskisuuret yritykset pitäisi saada tietoisiksi sähköisen taloushallinnon hyödyistä ja eduista, jotta kehitys voisi toden teolla mennä eteenpäin.

Isojen ja pienten yritysten välillä on selkeitä eroja taloushallinnon sähköisten ratkaisujen käytössä. Sähköisten ratkaisujen käyttöönoton kehitys on myös ollut hidas, mutta näyttää siltä, että esimerkiksi Euroopan yhteisen SEPA-maksualueen käyttöönotto samoin kuin isojen yritysten siirtyminen pelkkään verkkolaskutukseen ja sähköiseen toimintaympäristöön pakottavat myös pienet yritykset sähköisten toimintatapojen käyttöön.

Ongelmakohdat taloushallinnon sähköistämisessä liittyvät lähinnä sähköisten ratkaisujen käyttöönottoon. Yhteistyökumppaneiden valmiudet siirtyä sähköiseen taloushallintoon ovat puutteellisia, tekniikan perustamis- ja ylläpitokustannukset ovat merkittäviä, eri ratkaisujen yhteensopivuuksissa on ongelmia eikä aika tahdo riittää sähköisen liiketoiminnan kehittämiseen. Lisäksi etenkin verkkolaskutuksen käynnistämiseen liittyy ongelmia: laskut eivät välttämättä mene perille, eri operaattoreita ja vaihtoehtoja on paljon, sopimusten tekeminen eri operaattoreiden kanssa on työlästä ja eri ohjelmistojen ja välitystapojen yhteensovittaminen saattaa olla hankalaa. Myös ohjelmistoissa on ilmennyt ongelmia verkkolaskujen käyttöönoton yhteydessä. Toisaalta on kuitenkin niinkin, että kun kokonaisuus on saatu kerran toimimaan, se myös varmasti toimii. Ainakin seuraavaan ohjelmistopäivitykseen saakka.

Maestron toiminnanohjausjärjestelmä ja taloushallinnon ohjelmistokokonaisuus tarjoavat mahdollisuuden täysin sähköisessä ympäristössä toimimiseen. Järjestelmä mahdollistaa muun muassa verkkolaskutuksen, ostolaskujen sähköisen kiertäyksen, sähköisen arkistoinnin ja dokumentoinnin, sähköisen tiedottamisen, sähköiset viranomaisyhteydet, palkkatietojen sähköisen ilmoittamisen asiakkaalta palkanlaskijalle sekä täydellisen integroidun toimintaympäristön. Kerran järjestelmään syötettyä tietoa ei tarvitse syöttää enää mihinkään uudelleen. Sovellusvuokrauksen kautta järjestelmän käyttö on mahdollista ja taloudellisesti järkevää myös pienille yrityksille.

Sähköisen taloushallinnon käytännön toteuttamista ja edistämistä varten kehitetty Maestron käyttöönotto-opas tarjoaa oivan vastineen ja tuen yleisimpiin sähköisen taloushallinnon käyttöönoton ongelmiin. Ensinnäkin se auttaa tilitoimiston omaa henkilökuntaa hahmottamaan sähköisten prosessien kokonaisuutta paremmin, minkä lisäksi henkilökunnalla on aina käden ulottuvilla, yhdessä paikassa tietoa Maestron ohjelmiston ominaisuuksista ja mahdollisuuksista. Tätä kautta kirjanpitäjäkin voi kehittää omaa myynti- ja markkinointiosaamistaan ja tarjota omille asiakkailleen uusia, sähköisiä ratkaisuja taloushallinnon hoitamiseen. Ja kun päätös uusien palvelujen käyttöönotosta on tehty, oppaasta löytyvät myös tiedot käyttöönoton toteuttamista varten. Tilitoimiston henkilökunta voi tarkistaa, mitä kautta uudet palvelut tilataan, ketkä ovat asiantuntijoita ja yhteyshenkilöitä Maestron päässä ja minkälaisia toimenpiteitä sovellusvuokrauksen käyttöönotto häneltä mahdollisesti vaatii esimerkiksi ohjelmiston asetusten osalta. Lisäksi käyttöönotto-opaasta löytyvät tiedot myös asiakkaan perehdyttämisestä varten sekä yksinkertaiset toimintaohjeet asiakkaalle mukaan annettaviksi.

Tilitoimistot ovat mielestäni avainasemassa, kun pieniä ja keskisuuria yrityksiä autetaan mukaan sähköisten taloushallinnon ratkaisujen käyttöön. Maestron käyttävillä tilitoimistoilla on aseenaan toiminnanohjausjärjestelmä, jonka kaikkia osia on mahdollista sovellusvuokrata. Näin ollen ohjelmistoon ja sähköisiin ratkaisuihin ei tarvitse investoida isoja summia, vaan ohjelmistot saa käyttöönsä helposti ennakoitavalla kuukausihinnalla. Lisäksi ohjelmiston päivitys- ja ylläpito-ongelmat jäävät sovellusvuokrausta käytettäessä päiväjärjestyksestä pois. Lisäksi kunnollisen käyttöönotto-oppaan avulla jokainen tilitoimiston henkilökuntaan kuuluva voi omalta

osaltaan auttaa uusien palvelujen käyttöönotossa ja myymisessä. Maestron toiminnanohjausjärjestelmä on hieno ja toimiva kotimainen ohjelmistokokonaisuus, ja kun sähköisen taloushallinnon käyttöönottoon liittyvät toimenpiteet vielä löytyvät yhdestä paikasta, on tilitoimistoilla käsissään kaikki avaimet sähköisten ratkaisujen edistämistä varten.

## LÄHTEET

Airola, S. & Lyytinen, E. 2011. Tilitoimistojen käyttämät verkkolaskutuksen apuvälineet ja kokemukset –tutkimusraportti. [Verkkojulkaisu]. Helsinki: Taloushallintoliitty ry. [Viitattu 10.11.2011]. Saatavana:

<http://taloushallintoliitto-fi-bin.directo.fi/@Bin/79ca35768ed0607038a4396d615e653c/1320913867/application/pdf/657952/Verkkolaskututkimus%202011.pdf>

Apunen, A. 2010. Tuotteistajan opas taloushallinnon asiantuntijalle. Helsinki: Suomen Taloushallintoliitty ry ja Antti Apunen.

Dahlberg, T. 2004. Taloushallinnon sähköistyminen muuttaa alaa. Tilisanomat 25 (3), 34-37.

Fredman, J. 2011. Kirjanpitoaineiston pysyväisarkistointi. Tilisanomat 32 (5), 46-49.

Fredman, J. 2010. Pilvi, ohjelmistopalvelujen tuorein mantra. Tilisanomat 31 (4), 44-47.

From, M. 7.4.2008. Valmisohjelmalla liiketoiminnasta selkeä kokonaisuus. [Verkkolehtiartikkeli]. Helsinki: TIEKE ry. [Viitattu 26.10.2011]. Saatavana:

[http://www.tieke.fi/julkaisut/tiedosta-lehti/?ARTICLE\\_NUM=24288](http://www.tieke.fi/julkaisut/tiedosta-lehti/?ARTICLE_NUM=24288)

Jaatinen, P. 2009. Sähköistyvän taloushallinnon innovaatioiden kehitys ja niitä koskevat merkitykset ja diskurssit alan ammattilehtikirjoittelussa. Tampere: Acta Universitatis Tamperensis 1410.

Kirjanpitolautakunnan yleisohje kirjanpidon menetelmistä ja työtavoista 1.2.2011. [Verkkojulkaisu]. Helsinki: Työ- ja elinkeinoministeriö / Kirjanpitolautakunta. [Viitattu 27.10.2011]. Saatavana:

[http://ktm.elinar.fi/ktm/fin/kirjanpi.nsf/0/6E7DF338F7AC91C4C22578550029471E/\\$FILE/KILA%20menetelm%C3%A4ohje%2001%2002%2011%29.pdf](http://ktm.elinar.fi/ktm/fin/kirjanpi.nsf/0/6E7DF338F7AC91C4C22578550029471E/$FILE/KILA%20menetelm%C3%A4ohje%2001%2002%2011%29.pdf)

Konkola, R-L. 30.1.2009. Pk-yrityksiä toivotaan nykyistä laajemmin verkkolaskun käyttäjiksi. [Verkkosivu]. Helsinki: Suomen Yrittäjät. [Viitattu 10.11.2011]. Saatavana: <http://www.yrittajat.fi/fi-FI/yritystoiminnanabc/a/?announcementId=bbbd9638-3e00-4632-b02f-c9dc01c5e904&groupId=68b59a23-10c7-49ac-bf01-329a4abb87c8>

Kurki, M., Lahtinen, M. & Lindfors, H. 2011. Verkkolasku käyttöön! Helsinki: Helsingin seudun kauppakamari / Helsingin Kamari Oy.

L 30.12.1997/1336. Kirjanpitolaki.

Lahti, S. & Salminen, T. 2008. Kohti digitaalista taloushallintoa – sähköiset talouden prosessit käytännössä. Helsinki: WSOYpro Oy.

Maestro. On asioita, jotka vaan toimii. 11.11.2011. [Verkkosivusto]. Helsinki: Mediamastro Oy. [Viitattu 16.11.2011]. Saatavana: [www.maestro.fi](http://www.maestro.fi)

Metsä-Tokila, T. 2011. Taloushallinnon palvelut. [Verkkojulkaisu]. Helsinki: Työ- ja elinkeinoministeriö. Toimialaraportti 1/2011. [Viitattu 4.11.2011]. Saatavana: [http://www.temtoimialapalvelu.fi/files/1326/Taloushallinnon\\_palvelut\\_2011\\_web.pdf](http://www.temtoimialapalvelu.fi/files/1326/Taloushallinnon_palvelut_2011_web.pdf)

Mäkinen, H. 2010. The factors impacting the diffusion of innovation in digitalising accounting. Aalto University School of Economics. Department of Accounting and Finance. Pro gradu –työ. Julkaisematon.

Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2009. Kehittämistyön menetelmät: Uudella osaamisella liiketoimintaan. Helsinki: WSOYpro Oy.

Ollikainen, E. 2011. Electronic archiving applications and their adoption in Finnish accounting firms. Hanken School of Economics. Department of Accounting. Pro gradu –työ. Julkaisematon.

Selvitys pk-yritysten tietotekniikan ja sähköisen liiketoiminnan tarpeista. 2011. [Verkkajulkaisu]. Helsinki: Helsingin seudun kauppakamari. [Viitattu 4.11.2011]. Saatavana:

[http://helsinki.chamber.fi/files/4378/Selvitys\\_pkyritysten\\_tietotekniikan\\_ja\\_sahkoisen\\_liiketoiminnan\\_tarpeista\\_2011.pdf](http://helsinki.chamber.fi/files/4378/Selvitys_pkyritysten_tietotekniikan_ja_sahkoisen_liiketoiminnan_tarpeista_2011.pdf)

Sähköisen laskutuksen työryhmä: toimenpiteet verkkolaskun edistämiseksi. 2009. [Verkkajulkaisu]. Helsinki: Arjen tietoyhteiskunnan neuvottelukunta. [Viitattu 19.11.2011]. Saatavana:

[http://www.arjentietoyhteiskunta.fi/files/136/verkkolaskun\\_loppuraportti\\_lopullinen29012009b.pdf](http://www.arjentietoyhteiskunta.fi/files/136/verkkolaskun_loppuraportti_lopullinen29012009b.pdf)

Tomperi, S. 2007. Käytännön kirjanpito. Helsinki: Edita Prima Oy.

## LIITTEET

### Liite 1. Maestron ohjelmistokokonaisuus

Konesalipalvelu, laskujen välitys, sovellusvuokraus, käyttöönnotto ja koulutus, tekninen tuki

#### TALOUSHALLINTO

- Kirjanpito
- Myyntilaskutus, myyntireskontra ja sähköinen laskutus
- Karhukirjeet ja korkolaskutus
- Ostoreskontra
- Lainaseuranta
- Pankkiyhteydet
- Maksuvalmiusennuste
- Käyttöomaisuuskirjanpito
- Palkanlaskenta, henkilöstöhallinto
- Konsernikirjanpito
- Sisäinen laskenta sisäänrakennettuna

#### MATERIAALIHALLINTO

- Tuotehallinta
- Tarjouslaskenta
- Myyntitilaukset
- Ostotilaukset ja ostotilausehdotukset
- Varastonhallinta
- ABC-analyysit
- Massarekisterikäsittelyt
- EDI-toiminnot

#### HANKINTA JA MAKSAMINEN

- Ostolaskujen sähköinen käsittely
- Ostotilausten ja ostolaskujen automaattivertailu
- Integrointi taloushallintoon

#### KASSA- JA MYYMÄLÄ-JÄRJESTELMÄT

- Kassatoiminnot
- Käteismyynnin käsittely
- Korttimaksujen käsittely ja automaattinen varmennus
- Korttimaksujen seuranta
- Automaattinen korttireskontra
- Useiden eri maksutapojen käsittely yhdellä myyntitapahtumalla
- Kassaraportit ja kassapaineraportit
- Viitteelliset kassatilitykset
- Maksukorttipääte
- Kanta-asiakaskäsittely
- Bonuskorttien käyttömahdollisuus
- Viivakoodien käsittely
- Integrointi varastoon, reskonttiin ja taloushallintoon

#### INTRANET-EKSTRANET

- Tiedottamisen työkalut
- Dokumenttien hallinta
- Paikallaolotiedot ja puhelinluettelo
- Käyttäjien ja käyttäjäryhmien hallinta
- Yhteisö rakenne ja personointi
- Käyttäjän tunnistaminen
- Monipuolinen ylläpitotyökalu

#### ASIAKASHALLINTA

- Yritysrekisteri
- Henkilörekisteri
- Perus- ja vapaat lisätiedot molemmissa rekistereissä
- Yritykseen liittyvät dokumentit ja kommentit

## Liite 2. Sähköpostiviesti tilitoimistokumppaneille.

**Lähettäjä:** Mari Ervelä (mari.ervela@karvianyrityspalvelu.fi)  
**Lähetetty:** 30. syyskuuta 2011 12:43  
**Vastaanottaja:** Tilitoimistokumppanit  
**Aihe:** Kysely tilitoimistokumppaneille käyttöönotto-oppaasta

### **Arvoisat tilitoimistokumppanit,**

*tunnettu motivaattori eli opinnäytetyön deadline lähestyy uhkaavaa vauhtia. Senpä takia lähestynkin nyt teitä jo Tampereella esillä olleen käyttöönotto-oppaan ja siihen liittyvän kyselylomakkeen tiimoilta (vihdoin viimein!). Ensiksi kuitenkin muutama sana lopputyöstäni.*

*Opiskelen Seinäjoen ammattikorkeakoulussa työn ohessa viimeistä syksyä, joulukuussa valmistun tradenomiksi. Tekeillä oleva opinnäytetyöni on **kehittämisprojekti**, jonka tavoitteena on luoda Maestron tilitoimistokumppaniverkoston käyttöön opas, joka sisältää Maestron keskeisten sähköisten palvelukokonaisuuksien kuvaukset sekä tietoa siitä, miten käyttöönotto etenee, mikäli asiakas haluaa sähköisiä palveluja tilitoimiston kautta käyttöönsä. Opinnäytetyön teoriaosuudessa käsitelen sähköistä taloushallintoa yleisesti sekä esimerkiksi sitä, minkälaista tutkimustietoa sähköisten palvelujen käytöstä tällä hetkellä on saatavilla, miten erityisesti tilitoimistojen henkilökunnan työnkuva muuttuu koko ajan ja minkälainen tilitoimistoalan tila on tällä hetkellä sähköisten palvelujen näkökulmasta katsottuna. Lähteinä työssäni on mm. toimialatietoa sekä kotimaista ja ulkomaista tutkimustietoa väitöstutkimuksista lähtien.*

*Varsinaisen lopputuloksen ja tavoitteen eli käyttöönotto-oppaan suhteen en ole tehnyt mitään tarkkoja sisältöpäätöksiä, ja tässä kohdin tarvitsenkin teidän apuanne. Haluaisin siis kannanottoja siihen, mitä osioita oppaan olisi hyvä sisältää, kenen käyttöön se ajatellaan tehtäväksi (ts. miten oppaasta olisi mahdollisimman suuri hyöty), mikä opuksen nimi olisi ym. Itselleni tuli mieleen ajatus, voisiko opasta soveltuvin osin käyttää myös myynnin ja markkinoinnin tukena, ehkä jopa siten, että opasta voisi antaa asiakkaalle mukaan, ikään kuin yleisesitteeksi Maestron keskeisistä sähköisistä palvelukokonaisuuksista. Voisiko opasta käyttää yhdessä esimerkiksi tulossa olevien videosesittelyiden kanssa? **Miten laaja kokonaisuus on järkevä, mihin pitäisi vetää raja?***

*Kommentteja siis kaivataan, ja sitä varten olen tehnyt kumppaniextraan lyhyen kyselylomakkeen, johon pääsee viestin lopussa olevasta linkistä. Lomakkeen täyttämiseen ei pitäisi kulua muutamaa minuuttia kauempaa. **Olen kiitollinen kaikesta palautteesta, ja toivon, että ehditte vastaamaan ensi viikon loppuun mennessä.** Myöhemminkin kuitenkin ehtii. Toivoisin kommentteja ja lomakkeen täyttöä **myös Maestrolaisilta!***



Tässä **linkki lomakkeelle:**

<https://asp.maestroyhtiot.fi/Sovellukset/AsianhallintaKetjut/Lue.asp?KetjuID=304>

*Toivotan kaikille kaunista ja työntäyteistä syksyä, toivottavasti nähdään Turussa! ☺*

*Ystävällisin terveisin*

*Mari Ervelä*



*Kylä-Karviantie 14  
39930 KARVIA, 040 195 4432*

**Liite 3. Sähköisen taloushallinnon käyttöönotto-opas. Kyselylomake tilitoimistokumppaneille.**

1. Kenen käyttöön opas tehdään?

- a) Tilitoimiston johdolle
- b) Tilitoimiston työntekijöille
- c) Asiakkaille

2. Mihin tarkoitukseen opasta halutaan käyttää?

- a) Tilitoimiston sisäisenä oppaana
- b) Myynnin tukena
- c) Myyntiesitteenä

3. Olisiko hyvä, että oppaasta voisi muokata kaksi eri versiota, omaan ja asiakas-käyttöön?

- a) Kyllä
- b) Ei

4. Mitä oppaan olisi hyvä sisältää?

- a) Sähköisten prosessien hyötyjä ja etuja yleisesti
- b) Sähköiseen dokumenttien hallintaan ja arkistointiin liittyviä yleisiä ohjeita ja säännöksiä
- c) Maestron taloushallinnon ominaisuuksia / myyntiargumentteja
- d) Maestron sähköisen työpöydän ominaisuuksia / myyntiargumentteja
- e) Sovellusvuokrauksen periaatteet ja kokonaisuudet
- f) Sovellusvuokrauksen hinnat
- g) Kuvaus Enfon myynti- ja ostolaskupalvelusta
- h) Enfon palvelujen hinnat
- i) Mahdolliset lisätarpeet / laajennukset
- j) Toimintaohjeet sovellusvuokrauksen käyttöönottoon
- k) Muuta, mitä?

5. Mikä olisi hyvä nimi oppaalle? Jokin muu kuin käyttöönotto-opas?

6. Onko tällainen opas mielestäsi tarpeellinen?

7. Muita kommentteja, ideoita, ehdotuksia?